

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

**DIPLOMSKO DELO**

IRENA PUCIHAR



UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

**DIPLOMSKO DELO**

PREVZGOJA KAZNJENK V ZPKZ IG Z ZORNEGA KOTA  
SOCIALNEGA TRŽENJA

Ljubljana, januar 2007

IRENA PUCIHAR

## **IZJAVA**

Študent/ka IRENA PUCIHAR izjavljam, da sem avtor/ica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom PROF. dr. IČE ROJŠEK, in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne \_\_\_\_\_ Podpis: \_\_\_\_\_

## **KAZALO**

|          |                                                                    |            |
|----------|--------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>1</b> | <b>UVOD</b> .....                                                  | <b>1</b>   |
| <b>2</b> | <b>SOCIALNO TRŽENJE</b> .....                                      | <b>1</b>   |
| 2.1      | NASTANEK IN RAZVOJ SOCIALNEGA TRŽENJA .....                        | 2          |
| 2.2      | OPREDELITEV SOCIALNEGA TRŽENJA IN NJEGOVIH ZNAČILNOSTI.....        | 4          |
| 2.3      | SOCIALNO TRŽENJE V PRIMERJAVI S KOMERCIALNIM.....                  | 7          |
| 2.4      | PROBLEMI PRI SOCIALNEM TRŽENJU .....                               | 9          |
| <b>3</b> | <b>NEPRIDOBITNO NARAVNANE ZDRUŽBE</b> .....                        | <b>10</b>  |
| <b>4</b> | <b>ZAVOD ZA PRESTAJANJE KAZNI ZAPORA IG</b> .....                  | <b>13</b>  |
| 4.1      | SPLOŠNE ZNAČILNOSTI ZAVODOV ZA PRESTAJANJE KAZNI ZAPORA.           | 13         |
| 4.2      | ORGANIZACIJA IN DELOVANJE ZPKZ IG .....                            | 15         |
| 4.2.1    | Delo strokovne skupine: .....                                      | 16         |
| 4.2.2    | Nameščanje obsojenk v oddelke prestajanja kazni .....              | 17         |
| 4.2.3    | Socioterapevtske oblike dela .....                                 | 18         |
| 4.2.4    | O ženskah v zaporu .....                                           | 20         |
| <b>5</b> | <b>ZAMISEL O PROCESU SOCIALNEGA TRŽENJA V ZPKZ IG</b> .....        | <b>23</b>  |
| 5.1      | ANALIZA OKOLJA SOCIALNEGA TRŽENJA .....                            | 23         |
| 5.1.1    | Analiza zunanjega okolja .....                                     | 23         |
| 5.1.2    | Analiza notranjega okolja.....                                     | 28         |
| 5.2      | IZBOR CILJNIH PORABNIKOV .....                                     | 29         |
| 5.3      | POSTAVITEV CILJEV IN NAMENOV .....                                 | 31         |
| 5.4      | RAZUMEVANJE CILJNIH SEGMENTOV IN KONKURENCE.....                   | 32         |
| 5.4.1    | Moa model (Rrotschild) .....                                       | 34         |
| 5.4.2    | Model 7 korakov oz. model 7 vrat (Robinson).....                   | 34         |
| 5.5      | OPREDELITEV TRŽENJSKEGA SPLETA .....                               | 36         |
| 5.5.1    | Storitev .....                                                     | 36         |
| 5.5.2    | Cena.....                                                          | 38         |
| 5.5.3    | Čas in kraj dostave storitve.....                                  | 39         |
| 5.5.4    | Tržno komuniciranje .....                                          | 40         |
| 5.5.5    | Proces .....                                                       | 41         |
| 5.5.6    | Ljudje.....                                                        | 42         |
| 5.5.7    | Fizični dokazi .....                                               | 42         |
| 5.6      | RAZVOJ OCENJEVALNIH IN NADZORNIH STRATEGIJ.....                    | 43         |
| 5.7      | DOLOČITEV PREDRAČUNOV IN ZAGOTAVLJANJE FINANČNIH<br>SREDSTEV ..... | 43         |
| 5.8      | DOKONČANJE IN IZVEDBA NAČRTA .....                                 | 44         |
| <b>6</b> | <b>SKLEP</b> .....                                                 | <b>44</b>  |
|          | <b>LITERATURA</b> .....                                            | <b>46</b>  |
|          | <b>VIRI</b> .....                                                  | <b>466</b> |
|          | <b>PRILOGE</b>                                                     |            |

## 1 UVOD

Že dolgo sem vedela, da bo tema mojega diplomskega dela povezana z Zavodom za prestajanje kazni zapora na Igu (ZPKZ). Ta mi je namreč poznan že od malega, saj sta bila oba starša tam zaposlena. Diplomskih del na to temo je zelo malo, še posebej na področju trženja. Gre namreč za precej občutljivo tematiko, ki zajema veliko zaupnih informacij, do teh pa imajo dostop samo pooblašcene osebe. Kakor že rečeno, sem imela predstavo o delovanju zavoda ustvarjeno že od malega, vmesne dileme pa so mi pomagali razložiti starši, podatki in informacije iz letnih poročil ZPKZ-ja ter pogovor z ga. Olgo Perharc, ki je v zavodu dolgo delovala kot pedagoginja. Na podlagi naštetega temelji tudi večina spoznanj v 4. in 5. poglavju.

Prestajanje kazni zapora in trženje na prvi pogled nimata veliko skupnega, a sta povezana preko pojma socialno trženje. V primeru ZPKZ Ig gre za izvajanje paketa storitev, kamor spadajo prestajanje kazni, prevzgoja, psihična preobrazba, v več primerih tudi odvajanje od drog, psihološka pomoč, informiranje itn. Primer lahko povežemo najprej s trženjem v nepridobitno naravnanih organizacijah, saj Ministrstvo za pravosodje deluje preko ZPKZ IG v javno dobro (ohranja prestopnice ločeno od ostalih prebivalcev države), ureja družbene probleme (prestopnicam omogoča prestopiti izrečeno kazen, ki naj bi jih spametovala in spreobrnila v poštene državljanke) ter za osnovni cilj ne jemlje dobička (ampak spremembe v družbi in zmanjšanje problemov).

Še bolj pa lahko izvajanje storitev ZPKZ-ja povežemo s socialnim trženjem. Koristi so usmerjene v posameznika, ciljno skupino in družbo (zapornice in ostalo prebivalstvo), ne pa v izvajalca (ministrstvo, zavod, pazniki). Končni cilj je sprememba vedenja posameznika (zapornice se prevzgojijo in naj se ne bi več ukvarjale z ilegalnimi posli). Zelo pomemben del socialnega trženja pa je uporaba trženjskih principov pri reševanju družbenih problemov.

Osnovni namen diplomske naloge je najprej opredeliti socialno trženje nato opisati značilnosti delovanja ZPKZ Ig kot nedobičkonosne združbe, in sicer javni zavod. Na koncu pa preko ugotovitev strokovnjakov na tem področju in upoštevanja do sedaj zaznanih zakonitosti razviti program prevzgoje obsojenih v ZPKZ Ig.

## 2 SOCIALNO TRŽENJE

Socialno trženje je rezultat povezovanja trženja z družbenimi dejavnostmi. Zraven so se razvili še družbeno odgovorno trženje, trženje v nepridobitno naravnanih organizacijah in še nekateri drugi, podobni izrazi. Kljub temu, da je njihovemu nastanku botroval isti razlog, se pojmi med seboj razlikujejo, hkrati pa so si podobni in se dopolnjujejo.

- Družbeno odgovorno trženje ali družbeni marketing (ang. societal marketing): Uporabljajo ga organizacije, ki so povezane z družbo z menjavo. Tu ne gre za

posamezne porabnike, ampak celotno družbo. Organizacija družbi daje neko vrednost v zameno za škodo, ki jo družbi in okolju povzroča oz. v zameno za njene vire. Po Kotlerju (1996, str. 30) gre pri družbeno odgovornemu trženju za koncept, ki daje organizaciji nalogo ugotoviti želje, potrebe in interese ciljnega trga. Željeno mora posredovati bolje in bolj učinkovito kot konkurenti, in sicer na način, ki bo porabniku ali družbi povečal blaginjo. Pri oblikovanju trženjske politike take organizacije so pomembni trije kazalci, in sicer dobiček podjetja, zadovoljstvo kupcev in interes javnosti. Gre v bistvu za naravnost podjetij glede družbenega okolja, namreč družbeno odgovornost tako marketinga kot celotnega podjetja. Nastalo pa naj bi na spoznanju organizacij, da jim kratkoročni profit in pospeševanje impulzivnega nakupovanja ne prinese želenega učinka, hkrati pa sta škodljiva tudi za družbo (Jančič, 1999, str. 49).

- Neprofitno trženje: Gre za način upravljanja organizacij in institucij kot so bolnišnice, univerze, fundacije, politične stranke, komunalne družbe, ministrstva itd. Te institucije naj bi delovale v javno dobro in njihov osnovni cilj naj ne bi bil dobiček. Nastale so zaradi potrebe družbe po reševanju določenih družbenih problemov (Jančič, 1999, str. 52).
- Socialno trženje (ang. social marketing) se pogosto zamenjuje z družbeno odgovornim trženjem. Vendar gre tu za uporabo komercialnih trženjskih pristopov v družbenih dejavnostih oz. pri reševanju določenih družbenih problemov, npr. pri zmanjševanju kajenja, alkoholizma, varovanju okolja,... (Jančič, 1999, str. 49). S tržnimi pristopi naj bi določene institucije vzpodbujale določeno, zeleno obnašanje pri ciljnih porabnikih. To pa naj bi izboljšalo zdravje ali dobrobit teh porabnikov ali celotne družbe.

Murphy, Laczniak in Lusch (1978, str. 198) pa razlikujejo tri vrste socialnega trženja:

- koristno socialno trženje, ki pomaga ciljni skupini do kakovostnejšega življenja;
- protestno socialno trženje, ki preusmerja socialne prioritete v smer, kot jo zagovarjajo protestniki;
- revolucionarno socialno trženje, ki hoče uveljaviti odločilno spremembo v družbenem sistemu.

## **2.1 NASTANEK IN RAZVOJ SOCIALNEGA TRŽENJA**

Začelo se je razvijati v začetku druge polovice prejšnjega stoletja, in sicer s člankom G.D.Wiebe-a. Ta je v njem razmišljal o možnostih razširitve trženjskih pristopov iz izdelkov in storitev na bolj družbene, psihološke zadeve. Razmišljal je namreč, da bi spodbujali bratstvo med ljudmi s takim načinom, kot ga uporabljajo pri prodaji mila (<http://www.marketing.strath.ac.uk>, 1999). V svoji raziskavi je na primeru štirih različnih socialnih programov ugotovil, da je razlog za njihovo uspešnost v zagotavljanju podobnosti pogojev izvajanja socialnih programov s tistimi za blago (Kotler, Zaltman, 1971, str. 3). Našel je torej visoko pozitivno povezanost med uspešnostjo socialnih programov in uporabo

trženjskih orodij pri izvajanju le-teh. Torej, bolj je bil socialni program v izvedbi podoben programu pospeševanja prodaje izdelkov, bolj je bil uspešen.

Do leta 1969 je bilo splošno mnenje tržnikov, da koncept trženja sodi predvsem na področje gospodarskih dejavnosti, kjer gre predvsem za trženje proizvodov in storitev na podlagi mini-max načela (z danimi stroški proizvesti maksimalno količino proizvoda/storitev oz. dano količino proizvodov/storitev proizvesti z minimalnimi stroški). V trženje sodi tudi javni sektor, a samo kot pomoč in regulacija trženja, mišljena so namreč gospodarska združenja in zbornice (<http://www.social-marketing.org>, 2000).

V tem istem letu Kotler in Levy razburita takratne tržnike z razširitvijo opredelitve trženja. Za trženje menita, da je več, kot zgolj prodajanje izdelkov in storitev. Trdita tudi, da se večino družbenega dela opravi v organizacijah, ki niso podjetja, svoje delo pa vseeno opravljajo s trženjskimi pristopi. Pojavijo se nasprotniki te teorije, na primer Luck in pristaši njegove teorije – trženjski tradicionalisti. Luck je trdil, da morajo trženjske aktivnosti nujno vsebovati trg, kar pomeni prodajalca in kupca. V primeru, da nekdo dobi storitev zastonj, po njegovem mnenju ta ni kupec, saj se ni izvršila izmenjava vrednosti s prodajalcem (Luck, 1974, str. 71). Razširitev trženja naj bi po njegovem mnenju odvrnila pozornost od kritičnih tem in se po nepotrebnem vtika v druga področja. Tu sta mu Kotler in Levy odvrnila, da trženje vsebuje vse vrste menjav, ne samo menjave na trgu. V začetku 70ih let naredi Neckles raziskavo, v katero zajame 74 profesorjev trženja. 95% sodelujočih v raziskavi se strinja z razširitvijo trženja kot predlagata Kotler in Levy (<http://www.social-marketing.org>, 2000).

Pred uveljavitvijo pojma socialno trženje in njegovega priznanja kot enakovrednega področja trženja, so obstajali naslednji pristopi k spreminjanju vedenja:

- Izobraževalni pristop: Najprej morajo porabniki razumeti, zakaj in kako morajo narediti določeno stvar. Tržnik se postavi v vlogo učitelja, ki mora razložiti dejstva na čim bolj jasen in privlačen način, njegov cilj je namreč sprememba prepričanja, mišljenja, stališča. Problem tega pristopa je v tem, da ignorira pritiske družbe, zanemarja učinek bumeranga, saj navaja le gola dejstva (učinek bumeranga pomeni, da so rezultati ravno nasprotni zaželenim) in se ne osredotoči na spreminjanje vedenja (s spremembo prepričanja naj bi se namreč avtomatsko spremenilo tudi vedenje).
- Prepričevalni pristop: Ljudje so sposobni spremeniti svoje vedenje pod pogojem močne motivacije. Cilj tržnega prepričevalca je, da ciljni porabnik začne misliti na druge koristi, ne pa na potrošeni denar na svoji poti do spremembe vedenja. Problem se pojavi v tem, da se mora ciljni posameznik postaviti v kožo prepričevalca, da uvidi koristi s sprejetjem ponujenega.
- Pristop s poudarkom na spremembi družbenega vedenja: Poudarja osnovne principe učenja, namreč poznavanje tehnike in načina izvedbe ter nagrade, ki jih bo tako dejanje prineslo. Zgornja pristopa sta namenjena tako družbi kot posamezniku, slednji pa je uporaben le za enega porabnika.



- **Pristop družbenega vplivanja:** Pravi, da so najbolj učinkoviti tisti programi spreminjanja vedenja, ki vplivajo na družbene norme okolice in kolektivno vedenje. Problem tega pristopa je v tem, da je uporaben le, ko gre za splošno poznane norme in vedenje družbe, ko je za posameznika zelo pomembno biti sprejet v družbi in, ko je vedenje, ki se ga trudimo spremeniti, zelo vidno, pomembno in razpoznavno.

Socialno trženje vsebuje vse te pristope. Pri izvajanju programa skoraj vedno skuša izobraziti in motivirati posameznike za določen način vedenja. Pogosto pa uporablja tudi pritiske skupine in nagrajevanje (Andreasen, 1995, str. 9-13).

Prvi praktični primeri socialnega trženja so se pokazali v 60-ih letih, in sicer kot prizadevanje mednarodne skupnosti za razvoj držav tretjega sveta in držav v razvoju. Eden takih primerov je bil program družinskega planiranja na Šri Lanki, ko so namesto kliničnih pristopov začeli proučevati distribucijo kontracepcijskih sredstev preko farmacevtov in majhnih prodajaln. Začeli so uporabljati trženjske tehnike, kot so npr. segmentacija porabnikov in masovni mediji (<http://www.marketing.strath.ac.uk>, 1999).

Socialni tržniki so si močno prizadevali predstaviti trženje in njegovo uporabnost tudi strokovnjakom na drugih področjih, zunaj zasebnega sektorja. Hkrati pa so hoteli prepričati tradicionalne tržnike, da tovrstna razširitev pogleda na trženje predstavlja vrednost za celotno področje trženja. Ob koncu 70-ih let se je socialno trženje že uveljavilo tako znotraj kot zunaj tradicionalnega trženja. Uveljavile so se ideje, da je trženje serija menjav, kupci in prodajalci v njih delujejo na podlagi svojih lastnih interesov in morajo biti nagrajeni za svoje vedenje. Organizacija deluje najbolj učinkovito, če sledi trženjskemu konceptu in ocenjuje ter zadovolji potrebe ciljnega trga. Te ideje ločijo trženje od komuniciranja. Slednje namreč lahko prepričuje, uči in predlaga, ne more pa nagrajevati vedenja (Rotschild, 1997, str. 308).

V 80-ih letih in dalje postane socialno trženje enakovreden del trženja. Razprav o tem, ali obstaja in spada k trženju, ni več. Tržniki se zavedajo njegove pomembnosti in uporabljajo ideje in ugotovitve socialnih tržnikov.

## **2.2 OPREDELITEV SOCIALNEGA TRŽENJA IN NJEGOVIH ZNAČILNOSTI**

Opredelitev socialnega trženja je več. Na internetu najdemo naslednjo: socialno trženje je načrtovanje in izvedba določenih programov, katerih cilj je doseči oz. povzročiti na porabnikih neko socialno spremembo, z uporabo konceptov komercialnega trženja (<http://www.social-marketing.org>, 2000).

Kotler in Zaltman pravita, da je socialno trženje oblikovanje programov, ki naj bi vplivali na sprejemljivost družbenih idej, hkrati pa bi upoštevali načrtovanje izdelka, cenovno politiko, komuniciranje, tržne poti in tržno raziskovanje. Seveda pri tej definiciji ne smemo dobesedno

razumeti pojmov izdelka, cene, komuniciranja in tržnih poti. Izdelek je v tem primeru ideja, cena predstavlja stroške pri izvajanju programa, tržne poti pomenijo načine oz. poti sporočanja in tok povratnih informacij ter tržno komuniciranje predstavlja metode spreminjanja stališč (Kotler, Zaltman, 1971, str. 5).

Pri tej opredelitvi se je pojavilo več težav. Prva je bila sam izraz "socialno trženje", saj se ga je, kot je že bilo omenjeno, velikokrat zamenjalo za družbeno odgovorno trženje. Drugo težavo je predstavljala dilema o tem, katere organizacije se lahko poslužujejo socialnega trženja: samo nepridobitne ali tudi pridobitne. Dilema je nastala zato, ker lahko v družbeno dobro delajo tudi druge organizacije. Vendar je primarni cilj teh ponavadi dobiček, ne sprememba vedenja. Tretja težava pa je v opredelitvi ciljev socialnega trženja: ali gre za uporabo tržnih pristopov samo za doseganje in širjenje nekih družbeno koristnih idej (medicinske raziskave, varčevanje z energijo, ohranjanje okolja,...), ali pa gre za več kot le ideje, namreč za vedenje in njegovo spreminjanje ter stališča (Andreasen, 1994, str. 109).

Kotler z Robertom v poznih 80ih razširi svojo opredelitev. V tej opredelitvi je socialno trženje program, ki spreminja vedenje v družbi. Gre namreč za organizirano vedenje neke skupine, povzročiteljice sprememb, ki želi spremembo ali opustitev določenega vedenja, stališč, idej ostalih, ciljnih prevzemnikov (Andreasen, 1994, str. 110).

Kljub zgornji razširitvi, ostaja za Andreasna še vedno veliko odprtih vprašanj v zvezi z opredelitvijo socialnega trženja. Zato predlaga svojo opredelitev. Zanj je socialno trženje uporaba različnih postopkov komercialnega trženja pri analizi, načrtovanju, izvajanju in ocenjevanju programov, ki so oblikovani tako, da imajo vpliv na prostovoljno vedenje ciljne skupine, z namenom izboljšanja njihove osebne ali družbene dobrobiti (Andreasen, 1995, str. 7).

Leta 2002 se Kotler v delu, ki ga je napisal skupaj z Robertom in Lee-jevo, približa Andreasen-ovi opredelitvi. Socialno trženje opredelijo kot uporabo principov in tehnik z namenom vplivanja na ciljno skupino, ki lahko prostovoljno sprejme ali zavrne, prilagodi ali opusti določeno vedenje, s tem pa naredi dobro sebi ali družbi (Kotler, Lee, Roberto, 2002, str. 5).

Iz vseh teh opredelitev lahko naredimo eno skupno in pri tem upoštevamo poudarke različnih avtorjev. Socialno trženje je torej analiziranje, načrtovanje, oblikovanje, izvedba in ocenjevanje določenih programov. Te programe organizirano izvajajo neka skupina, povzročiteljica sprememb, ki uporablja različne principe, tehnike in postopke trženja, s katerimi lahko vpliva na prostovoljno vedenje ciljne skupine ali celotne družbe, torej ciljnih prevzemnikov. Ti lahko določeno vedenje, idejo, stališče, življenjski stil itn. sprejmejo, zavrnejo, prilagodijo ali opustijo. S povzročitvijo take socialne spremembe bi se izboljšala posameznikova osebna ali splošna družbena dobrobit.

Poenostavljeno torej socialno trženje pomeni s pomočjo trženjskih pristopov ustvariti program, ki bi spremenil vedenje ciljne skupine, s tem pa ustvaril družbeno oz. posameznikovo korist.

Socialno trženje se ukvarja z različnimi svetovnimi problemi. Predvsem so to izboljšanje zdravja (alkoholizem, kajenje, telesna neaktivnost, uravnoteženost prehrane, telesna in ustna higiena, varna spolnost, ipd.), preprečevanje poškodb (pripenjanje z varnostnim pasom, vožnja pod vplivom alkohola, prehitra vožnja, uporaba otroških sedežev, samomori, spolni delikti, uporaba ognja, ipd.), varovanje okolja (recikliranje, ločevanje odpadkov, uporaba kolektorjev, skrb za čisto okolje, čistilne akcije, varstvo divjih živali, ogrožene vrste, ipd.) in sodelovanje v skupnosti (darovanje krvi, kostnega mozga, kartice o darovanju organov, dobrodelne prireditve, ipd.) (Kotler, Lee, Roberto, 2002, str. 15-16).

Temeljne značilnosti socialnega trženja so torej (Andreasen, 1995, str. 9):

- poglavitni cilj je, da na koncu pridobijo ciljni posamezniki, ne izvajalci programa;
- glavni način za povečanje dobrobiti ciljnih posameznikov je doseči spremembo njihovega vedenja;
- osrednjo vlogo v socialnem trženju ima ciljna skupina.

Poleg zgoraj naštetega, pa ima socialno trženje še nekatere značilnosti, ki ga ločijo od drugih različic trženja (Andreasen, 1995, str. 59-63):

- omejen proračun (vlada lahko samo določeno količino sredstev nameni neki neprofitni organizaciji; ta problem postaja čedalje bolj pereč, ni pa nepremostljiv),
- več ciljnih skupin (saj se je potrebno posvetiti tako glavnim, osnovnim ciljnim skupinam kot posameznikom in drugim organizacijam, ki nudijo pomoč in nadzor dejavnosti),
- negativno povpraševanje (posameznike vedenje, ki je predmet socialnega trženja, ne zanima, ga nočejo sprejeti),
- občutljiva tematika (raziskave so zelo otežene, saj ljudje kljub sodelovanju dajejo ponavadi nerazumljive, nenatančne, všečne in družbeno zaželeno odgovore; posledično dajo raziskave napačen rezultat, temu sledi napačen način trženja in temu neučinkovitost),
- koristi in prednosti niso vidne in prepoznavne (v veliko primerih socialnega trženja se spodbuja vedenje, ki ne da vidnih rezultatov – cepljenje otroka onemogoči bolezen, kontracepcija onemogoči nosečnost – a težko je soditi, ali se je vedenje obneslo, ali pa bi prišlo do enakega rezultata brez izvedenega programa),
- koristi ima lahko nekdo tretji (iz tega razloga je prevzemanje vedenja manjše, kot če bi imel korist neposredno ciljni posameznik oz. njegova bližnja okolica),
- pomanjkanje trženjskega razmišljanja (velikokrat se organizacija distancira od osnovnih usmeritev socialnega trženja; predvsem se pojavijo naslednje oblike distanciranja: zavezanost k spremembi vedenja se zmanjša, porabniki niso več v

središču načrtovanja, porabnik postane problem, ki ga je potrebno spremeniti, pripravljenost za ukvarjanje s socialnim trženjem pade, ipd.),

- malo priložnosti za spremembo izdelka (pogosto so izdelki, ki spreminjajo vedenje ustvarjeni s strani različnih znanosti; v takih primerih se izdelek razvija več let (npr. moška kontracepcijska tableta, kontracepcijske injekcije namesto tablet itd.),
- konflikti med različnimi kulturami (velikokrat med socialnimi tržniki, ki izhajajo iz podjetniškega okolja in ljudmi, ki so usmerjeni v delo za dobrobit družbe; konflikt izhaja seveda iz različnosti ciljev sektorjev: podjetniški – dobiček, družbeni – povečanje dobrobiti),
- predstavlja neotipljive stvari, ki jih je težko predstaviti v promocijskih materialih (zato socialno trženje velikokrat uporablja simbole, ki pa so lahko narobe interpretirani),
- javnost ima delovanje pod drobnogledom in je zelo pozorna (javni nadzor lahko prihaja s strani vlade, kakih drugih fundacij, ki organizacijo financirajo, s strani novinarjev ali katerih drugih kritikov; ta nadzor povečuje tveganje socialnega trženja, pomen politike in odnosov z javnostmi);
- spremembe se lahko opazijo šele čez daljši čas (to je posledica sporočanja velike količine podatkov, spreminjanja osebnih vrednot in vključitev zunanjih mnenjskih vodij, podpornih ustanov itn.).

### **2.3 SOCIALNO TRŽENJE V PRIMERJAVI S KOMERCIALNIM**

Socialno trženje se glede določenih pojmov zelo razlikuje od komercialnega trženja, kljub temu, da se je prvi razvil iz drugega.

Razlike (Kotler, Roberto, Lee, 2002, str. 10-11):

- Predmet menjave je v komercialnem trženju prodaja izdelka oz. storitve, v socialnem pa za doseganje sprememb vedenja. Principi in tehnike menjave pa so pri obeh trženjih enaki.
- Primarni cilj, ki predstavlja gonilo delovanja je v komercialnem sektorju bolj kratkoročnega značaja, in sicer gre za finančni dobiček. Pri socialnem sektorju pa je cilj bolj dolgoročen in gre za individualni ali družbeni oz. socialni »dobiček«, navadno so to vedenjski cilji.
- Pojmovanje konkurence je v obeh vrstah trženja pomembno in konkurenco tudi upoštevata pri pozicioniranju svoje ponudbe. Razlika je v tem, da so v komercialnem trženju konkurenca organizacije, ki ponujajo podobne izdelke, storitve in dobrine, ki zadovoljujejo iste potrebe. Socialno trženje prodaja spremembo vedenja, konkurenca pa je trenutno bolj zaželeno vedenje ciljnega trga in tisto vedenje, ki ima zaznane koristi, povezane z vedenjem, večje. Takšno vedenje je potrebno določiti in ugotoviti, zakaj je ciljni javnosti ljubše.

- Izvajanje socialnega trženja je bolj zapleteno kot izvajanje komercialnega. Razlog seveda tiči v tem, da gre za spreminjanje ustaljenih navad (zdravo življenje, gibanje, privezovanje z varnostnim pasom, ipd.). Problem je tudi občutljivost tem, pri katerih hočemo spremeniti vedenje. V veliko primerih izvajalci socialnega trženja prepričujejo ciljno skupino, naj preneha s škodljivim vedenjem (kajenje, alkoholizem, droge, mastna hrana,...) in naj začne prostovoljno delovati v svoje dobro (gibanje, privezovanje v avtu itd.).
- Koristi so v komercialnem trženju lažje merljive, saj gre za finančne. Pri socialnem trženju pa gre za koristi posameznika/družbe in so težje ali pa sploh ne merljive.
- Izbira ciljnih segmentov je pri obeh vrstah trženja različna. Razlika izhaja predvsem iz meril za izbiro ciljnih segmentov. V komercialnem sektorju so bolj pomembni velikost, dosegljivost ter dobičkonosnost segmenta, cilji in viri podjetja. V socialnem pa je poleg velikosti pomemben še obstoj, težavnost in razširjenost problema ter neblogljenost in odzivnost ciljnega segmenta.
- Komercialni tržniki so bolj naklonjeni k tveganju kot socialni.
- Odločanje v komercialnem trženju je bolj hierarhično, saj odločitve potekajo na nivojih, kot poteka hierarhična struktura organizacije. Tisti, ki so po hierarhiji na nižjih nivojih, sprejemajo odločitve nižjega ranga z manj odgovornosti, manjšo težo in manjšim vplivom na celotno delovanje podjetja. Tisti, ki so po hierarhiji na višjih nivojih pa ravno obratno, njihove odločitve so bolj pomembne za delovanje podjetja, imajo večjo moč in posledice. Njihova odgovornost je večja, saj odgovarjajo še za odločitve sodelavcev, ki so hierarhično pod njimi. V socialnem trženju poteka odločanje participativno, torej vsi med seboj sodelujejo, delujejo po principu več glav več ve.
- Odnosi s partnerji so v komercialnem trženju tekmovalni, v socialnem pa prijateljski in temeljijo na zaupanju.
- Povpraševanje v komercialnem trženju se močno razlikuje od tistega pri socialnem, saj je pri slednjem lahko tudi negativno, škodljivo in ničelno.
- Vpletenost porabnika je pri socialnem trženju večja kot pri komercialnem.

Podobnosti med obema vrstama trženja pa so (Kotler, Roberto, Lee, 2002, str.10-11):

- Usmerjenost k porabniku: Porabnik je v središču tako socialnega kot komercialnega trženja. V obeh sektorjih velja, da mora biti izdelek/storitev, tržna pot, cena in tržno komuniciranje, torej celotna ponudba, všeč porabniku oz. ciljni javnosti.
- Osnova obeh trženj je teorija menjave: V obeh primerih mora porabnik zaznavati koristi, ki so enake ali večje od zaznavnih stroškov.
- Tržne raziskave se uporabljajo med celotnim procesom: V obeh primerih morajo tržniki raziskovati potrebe, želje prepričanja, drže in vedenje ciljnih skupin, da lahko zgradijo učinkovito strategijo.

- Potrebna je segmentacija porabnikov: Tako početje je nujno, da lahko strategije prilagodimo različnim posameznikom in njihovim željam, potrebam, sredstvom in vedenju.
- Upoštevani so vsi elementi trženjskega spleta (4P): Ti so namreč zelo pomembni pri obeh vrstah trženja. Uporabljena strategija mora namreč vsebovati povezavo vseh elementov in ne sme sloneti samo na najbolj opaznem delu trženjskega spleta – oglaševanju.
- Rezultati se merijo in uporabljajo za izboljšave: Gre namreč za povratne informacije, ki so v obeh trženjih zelo cenjene in pomembne za prihodnje izboljšanje delovanja.

## 2.4 PROBLEMI PRI SOCIALNEM TRŽENJU

Zelo pomembna so naslednja dejstva, ki predstavljajo močne ovire za obstoj in razvoj socialnega trženja (Andreasen, 2002, str. 4):

- Socialno trženje ni dovolj jasno opredeljeno. Uporablja se preveliko število opredelitev, ki so si v določenih pogledih podobne, v drugih pa zelo različne. Nejasnost opredelitve izhaja tudi iz dejstva, da socialno trženje ni jasno ločeno od ostalih procesov, ki spreminjajo vedenje različnih ciljnih skupin z namenom povečati njihovo blaginjo. Hkrati pa se je uveljavilo mišljenje, da naj bi bilo socialno trženje manipulativno in naj ne bi temeljilo na družbeni koristnosti oz. javnem dobru.
- Vodilni managerji neprofitnih in večjih vladnih organizacij so premalo izobraženi na področju socialnega trženja in ga zato ne cenijo dovolj. Velikokrat se zgodi, da zaradi tega razloga programi v zagonu ne uporabijo pristopov socialnega trženja, čeprav bi bili potrebni. V primeru uporabe tovrstnih pristopov pa pogosto programi niso primerno financirani ali pa rezultati niso pravilno predstavljeni. Zaradi pomanjkljivega znanja managerjev na tem področju ti velikokrat pričakujejo nemogoče, saj ne poznajo potencialov in omejitev socialnega trženja v dovolj veliki meri. Zaradi tega razloga so tudi raziskave na tem področju ponavadi neučinkovite in dajo napačne rezultate zaradi napačnih interpretacij.
- Socialno trženje nima akademskega zaledja. Tu gre predvsem za majhno število primerov poučevanja na velikih univerzah. Poraja se vprašanje, ali omogoča tovrstno poučevanje specifične poklicne zmožnosti in kakšna je podpora v smislu literature ter baze konceptualnega in teoretskega materiala. Vprašanje je tudi, kako deluje in je sprejeto področje raziskovalnega študija, ki povečuje konceptualno in teoretsko osnovo itn. Socialno trženje se zelo redko poučuje kot samostojen predmet, večkrat je le del sklopa drugega tržnega predmeta.
- Družbene spremembe so v veliki večini nepriljubljene. To bi se dalo spremeniti, če bi lahko zabeležili njihov uspeh in ga primerjali z drugimi alternativami. To bi potem morala publiciteta spraviti v javnost in razložiti, da je to uspeh socialnega trženja.

Veliko tovrstnih uspehov ni prišlo v javnost zaradi pomanjkanja publicitete in dokumentacije o doseženih rezultatih.

Kot smo že povedali, gre pri socialnem trženju za doseganje družbene spremembe. "Izdelek" je družbena sprememba. Pri trženju družbenih sprememb se najpogosteje pojavljajo te vrste povpraševanja:

- negativno povpraševanje pomeni, da ljudem "izdelek" ni všeč, si ga ne želijo in niso pripravljeni zanj plačati (npr. nezdrava hrana, ki se ji ljudje ne želijo odpovedati v zameno za dolgoročno zdravje);
- ničelno povpraševanje pomeni, da "izdelek" ljudi popolnoma nič ne zanima;
- škodljivo povpraševanje pa pomeni, da ima "izdelek" na drugi strani zelo veliko povpraševanje po "nezdravem izdelku", npr. alkohol, cigareti,...

Torej pri tovrstnem trženju ljudje ponujenega izdelka (družbena sprememba) ne želijo. Zanj jim je vseeno ali pa si želijo nek drug izdelek, uporaba katerega prinese ravno nasprotni učinek, kot ga želimo doseči z družbeno spremembo. Okolje v katerem tržimo družbeno spremembo, je pogosto sovražno in povpraševanje nenaklonjeno. Velikokrat se tudi zgodi, da med izvajanjem programa druge organizacije vpeljejo akcije, katerih cilj je ravno nasproten cilju programa (npr. oglaševanje novih cigaret oz. nove alkoholne pijače). Poleg tega, da ljudje pogosto nismo naklonjeni spremembam, ki so za nas koristne in zdrave, pa situacijo poslabša še dejstvo, da imajo velikokrat ljudje, ki delajo na področju socialnega trženja, premalo strokovnega znanja. Za doseganje družbenih sprememb je potrebna menjava med ciljnim posamezniki ali družbo ter tržniki, ki spremembo tržijo. Ti so zadolženi, da menjavo omogočijo in kolikor je mogoče pospešijo. Tržniki z menjavo dobijo izpolnitev svojih ciljev, poslanstva, želja. Družba pa dobi izpolnitev želja po zdravju, varnosti, enakopravnosti itd. Seveda se pri menjavi pojavijo tudi stroški, ki so v našem primeru žrtvovani čas, udobje, denar, užitek in podobno.

### **3 NEPRIDOBITNO NARAVNANE ZDRUŽBE**

V gospodarstvu obstaja veliko število različnih pravnih subjektov. Te razlikujemo med seboj po različnih merilih, npr. po lastninski strukturi, velikosti, glede na organizacijsko sestavo ipd. Eden izmed njih je tudi kriterij cilja, namena in poslanstva združbe. Ta deli organizacije na pridobitno in nepridobitno naravnane. Slednje delujejo predvsem na področjih, ki za pridobitne organizacije niso zanimivi. Gre za področja, kjer tržni mehanizmi samodejno ne zagotavljajo potrebnih izdelkov in storitev za zadovoljevanje potreb različnih interesnih skupin.

Nepridobitno naravnane združbe so ekonomske in zakonite institucije s svojim poslanstvom. Zakonite zato, ker za njih veljajo vladni zakoni na podlagi katerih se ustanovijo, urejajo in delujejo. Te združbe zato delujejo v okviru teh zakonov in v krogu pooblastil, ki jim jih ti določajo. Ekonomske pa so zato, ker stremijo k povečanju svojih sredstev in premoženja,

hkrati pa želijo znižati stroške, ki jih imajo s poslovanjem. Slednje pa je cilj vsake ekonomske enote.

Pojem "nepridobitna združba" ima veliko sopomenk, namreč nevladna združba, neodvisna, dobrodelna, volonterska združba, iz davkov izvzeta združba, združba tretjega sektorja itn. Vsako od teh poimenovanj poudari eno izmed značilnosti tovrstnih združb, ostale pa zanemari (Kolarič, 1994, str. 108, 109).

1. Nepridobitnost še ne pomeni, da združba ne more poslovati z dobičkom. Pomeni le to, da dobiček ni osnovni cilj združbe. Ustvarjeni dobiček pa lahko porabi za širitev dejavnosti in dvig kakovosti storitev, nikakor pa ne za osebno bogatenje članov nedobičkonosne združbe.
2. Nevladnost ne pomeni, da združba ne sodeluje z vlado. Nasprotno, vlada je temeljni subjekt, ki omogoča, da nedobičkonosna združba sploh lahko nastane. Podeljuje ji koncesije, ki jih združba potrebuje za izvajanje svojih dejavnosti. Vsekakor pa ne moremo zanemariti dejstva, da glavni vir financiranja nedobičkonosne združbe predstavlja ravno državni proračun.
3. Neodvisnost kaže na relativno avtonomno vlogo nedobičkonosne združbe glede na državo.
4. Prostovoljnost pomeni način izvajanja dejavnosti, s katero se te združbe ukvarjajo.
5. Tretji sektor pa je pojem, ki se ga večkrat zasledí v ameriški literaturi. Namreč prvi sektor je javni (državni), s tem so mišljene predvsem bolnišnice, šole. Drugi sektor predstavlja zasebne-kapitalske združbe, katerih osnovni motiv je doseganje dobička. Tretji sektor naj bi torej pomenil nepridobitni sektor (ang. nonprofit sector).

Nepridobitne združbe so izraz, ki pomenijo tako javno upravo, družbene dejavnosti in prostovoljne združbe. Te poslujejo brez ali z dobičkom, vendar cilj njihovega poslovanja ni dobiček (Možina et al., 1994, str.959). Te združbe dobijo od države tudi ugodnosti, predvsem pri plačevanju davkov in taks. Slednje jim pripada tudi zaradi tega, ker so tipične storitvene združbe, od katerih se pričakuje, da ves morebitni dobiček porabijo za izboljšanje njihovih storitev oz. znižanje njihove cene.

Nepridobitne združbe igrajo v neki družbi zelo pomembno in nenadomestljivo vlogo. So nekakšen posrednik med državo in njenimi prebivalci (Korošec, 2002, str. 76). Zagotavljajo dobrine, ki jih dobičkovne združbe nočejo oz. ne morejo zagotoviti. Gre za javne, kolektivne dobrine, kamor spadajo ceste, policijska zaščita, muzeji, šole itn. Pri takih dobrinah se lahko zgodi, da njihov porabnik pri njihovi uporabi ni nujno tudi zavezan uporabo plačati. Iz tega izhaja tudi dejstvo, da te združbe svojih uporabnikov ne naslavljajo s kupcem kot večina dobičkovnih združb. Njihove porabnike naslavljajo s pacienti, študenti, dijaki, stranke, itd. Značilno za tovrstne združbe je to, da ko se dobrine enkrat zagotovijo, jih lahko uporablja vsakdo.



Opravljajo številne družbene in gospodarske funkcije. Pomagajo zadovoljiti različne potrebe tako posameznikom kot skupinam. Pomagajo reševati tudi socialne probleme neke države (Rdeči Križ, Civilna Zaščita, Karitas). Namen ustanovitve tovrstne združbe je ustvarjati splošno korist. Pokrivajo različna področja znanosti, športa, vzgoje, zdravstva, izobraževanja, kulture, otroškega, invalidskega in socialnega varstva, varstva naravnih vrednot in drugo. Te dobrine, ki jih zagotavljajo, so nujno potrebne. Iz tega razloga nedobičkonosne združbe veliko prispevajo k splošni blaginji neke družbe. Hkrati pa država vidi v teh združbah možnost zmanjševanja odgovornosti države (Kolarič, 1994, str. 109).

Nepridobitne združbe se pojavljajo v različnih pravno - organizacijskih oblikah. Po kriteriju namena delovanja so to:

1. Podjetja: za nepridobitne združbe, ki imajo tako organizacijsko obliko, velja tako kot za združbe s pridobitnim motivom poslovanja, t.j. Zakon o gospodarskih družbah. Razlika je le v delitvi ustvarjenega dobička. Tega lahko pridobitne uporabijo za osebno bogatenje članov (plače, službeni avtomobili itd.) nepridobitne pa ne (razširitev dejavnosti itd.). Slednje črpajo sredstva tudi iz državnega proračuna, s tem pa dobi vlada boljši vpogled v delovanje družbe, saj nadzira porabo svojega denarja. V primeru da tako podjetje ne deluje v skladu z namenom, s katerim je bilo ustanovljeno, lahko izgubi koncesijo za delovanje.
2. Ustanove: za njih velja Zakon o ustanovah (Uradni list RS, št. 60/95). Da je njihov obstoj upravičen, morajo delovati dobrodelno oz. v splošno korist. Glede na opredelitev v zakonu, je ustanova dobrodelna, če je ustanovljena z namenom pomagati osebam, ki so pomoči potrebne. Splošno koristna pa je takrat, ko je ustanovljena za namene na področju znanosti, kulture, športa, zdravstva itd.
3. Društva: gre za prostovoljno, nepridobitno, samostojno združenje fizičnih oseb, ki se združujejo zaradi skupnih interesov. Njihovo delovanje določa Zakon o društvih (Uradni list RS, št. 60/95). Zakon tudi določa, da se društvo ne sme ustanoviti zgolj zaradi opravljanja pridobitne dejavnosti oz. ne sme le-te opravljati kot svojo izključno dejavnost. Vsak se lahko včlani in deluje v društvu pod enakimi pogoji.
4. Zavodi: zavodi so med nedobičkonosnimi združbami v Sloveniji najbolj pogosta organizacijska oblika, saj je kar polovica vseh pravnih oseb na področju negospodarstva izobraževalnih zavodov. Obstoj zavodov je vezan na izvajanje dejavnosti s področja vzgoje, izobraževanja, znanosti, kulture, športa, zdravstva, socialnega varstva, otroškega, invalidskega in socialnega zavarovanja in ostalih dejavnosti, katerih cilj ni doseganje dobička. V primeru, da ga doseže, ga nameni za razvoj lastne dejavnosti oz. za izboljšanje kakovosti izvajanja dejavnosti. Delovanje zavodov določa Zakon o zavodih (Uradni list RS, št. 12/91). Zavodi se lahko ustanovijo tudi zaradi opravljanja katerih drugih dejavnosti, ki v zakonu izrecno niso navedene, ob pogoju da je cilj opravljanja aktivnosti zagotovitev dobrin v javnem oz. osebнем interesu. (Zakon o Zavodih, 1991, 48. člen). Zavod za prestajanje kazni zapora na Igu spada v slednjo skupino organizacijskih oblik, torej v zavode.

Zakon razlikuje med javnimi in drugimi zavodi (Bohinc, 1993, str. 128). ZPKZ Ig sodi med nepridobitne združbe, točneje med zavode, in sicer javne zavode.

Slika 1 v Prilogi 1: Tipologija nedobičkonosnih združb

Javni zavodi se ustanovijo za opravljanje javnih služb. Lahko pa so ustanovljeni za opravljanje dejavnosti, ki niso opredeljene kot javne službe, če se dejavnost opravlja na način in pod pogoji, ki veljajo za javno službo. Javne zavode ustanovijo republika, občina, mesto in druge z zakonom pooblaščen pravne osebe, kot so: univerze, fakultete, drugi javni zavodi, javni skladi itd. (Uradni list RS, št. 12/91).

## **4 ZAVOD ZA PRESTAJANJE KAZNI ZAPORA IG**

### **4.1 SPLOŠNE ZNAČILNOSTI ZAVODOV ZA PRESTAJANJE KAZNI ZAPORA**

ZPKZ Ig spada pod okrilje ministrstva za pravosodje, na področje izvrševanja kazenskih sankcij. Zadeve, ki so v pristojnosti Uprave Republike Slovenije za izvrševanje kazenskih sankcij, opravljajo organizacijske enote, sektorji, na katere je Uprava razdeljena. Te organizacijske enote so (<http://www.mp.gov.si>, 2004).

- sektor za splošne, pravne in ekonomske zadeve (sestavljen je iz oddelka za pravne zadeve, oddelka za finančne zadeve in oddelka za javna naročila),
- sektor za tretma (sestavljajo ga oddelk za vzgojo in oddelk za varnost in zavarovanje),
- Zavod za prestajanje kazni zapora Dob z odprtim in polodprtim oddelkom Slovenska vas,
- Zavod za prestajanje kazni zapora Ig,
- Zavod za prestajanje mladoletniškega zapora in kazni zapora Celje,
- Zavod za prestajanje kazni zapora Koper z oddelkom v Novi Gorici,
- Zavod za prestajanje kazni zapora Ljubljana z oddelki v Novem mestu, Radovljici in odprtim oddelkom na Igu,
- Zavod za prestajanje kazni zapora Maribor z oddelkom Murska Sobota in odprtim oddelkom Rogoza in
- Prevezgojni dom Radeče

Nazornejše prikazuje organizacijsko shemo Uprave RS za izvrševanje kazenskih sankcij Slika 4 v Prilogi 1.

Vsi zavodi za prestajanje kazni zapora in Prevezgojni dom Radeče so torej notranje organizacijske enote Uprave za izvrševanje kazenskih sankcij. Ta je bila ustanovljena kot del Ministrstva za pravosodje leta 1995. Pred tem pa so bili zavodi imenovani kazensko poboljševalni domovi, bili so samostojni subjekti s svojimi žiro računi. Delovali so v okviru Ministrstva za pravosodje.

Delovanje in organizacija zavodov za prestajanje kazni zapora je približno enaka po vsej Sloveniji. Pod njihovim okriljem delujejo naslednji oddelki:

- Vzgoja: Tu so zaposleni pedagogi, psihologi, socialni delavci, medicinsko osebje, organizatorji aktivnosti za prosti čas in izobraževanja ter drugi strokovni delavci, ki izvajajo tretmajske programe.
- Varnost in zavarovanje: Tu delujejo pazniki, ki skrbijo za varnost in zavarovanje in se vključujejo v izvajanje tretmajskih programov.
- Gospodarske enote: Tu so zaposleni inštruktorji in drugi strokovno tehnični delavci, ki skrbijo za organizacijo dela in usposabljanje zaprtih oseb.
- Splošne in pravne zadeve: To je področje uprave in pravnikov.
- Finančno računovodske zadeve.

V zavodih za prestajanje kazni zapora prestajajo kazni različne kategorije zaprtih oseb. Te osebe lahko prestajajo kazen zapora, izrečeno po drugih predpisih, kazen zapora, izrečeno v postopku o prekršku, kazen zapora in mladoletniški zapor.

Prve tri vrste kazni se izvršujejo v šestih zavodih za prestajanje kazni zapora. Ti delujejo skupaj z njihovimi oddelki na trinajstih lokacijah. Kazen mladoletniškega zapora pa se izvaja v prevzgojnim domu za mladoletnike. Tja so napotene mladoletne osebe, ki jim je bil izrečen vzgojni ukrep oddaje v prevzgojni dom.

Kategorije zaprtih oseb so:

- obsojenci/obsojenke,
- priporniki/pripornice,
- osebe, kaznovane z zaporom v postopku o prekršku,
- obsojenci/obsojenke, ki so obsojeni na mladoletniški zapor in
- mladoletniki/mladoletnice v prevzgojnim domu.

Skupna kapaciteta zavodov za prestajanje kazni zapora, upoštevajoč evropska merila, ki veljajo za namestitvev zaprtih oseb, je po odprtju novega zapora v Kopru 1103 zaprtih oseb. Največji zavod za prestajanje kazni zapora v Sloveniji je na Dobu. Zavod je namenjen moškim obsojencem, ki tam prestajajo kazen daljšo od enega leta in pol do trideset let. V zavodu za prestajanje kazni zapora za mladoletnike v Celju in regionalnih zavodih za prestajanje kazni zapora v Kopru, Mariboru in Ljubljani prestajajo obsojenci kazen zapora do enega leta in pol. V Radečah deluje prevzgojni dom. Centralni in edini zavod za prestajanje kazni zapora za ženske pa je na Igu. Tu ženske prestajajo vse dolžine zapornih kazni (<http://www.mp.gov.si>, 2004).

Vsak zavod ima odprti, polodprti in zaprti oddelek. Odprtost oddelka pomeni različne ugodnosti za obsojeno osebo, kar pomeni proste izhode, različne možnosti gibanja znotraj in zunaj zavoda, možnost obiskov in podobno. Med seboj se zavodi ločijo tudi po stopnji zavarovanja in omejevanja svobode gibanja.

V zavodih za prestajanje kazni zapora delujejo tudi Javni gospodarski zavodi. Ustanovitvi Javnih gospodarskih zavodov je botrovalo zaposlovanje obsojencev (Odlok o preoblikovanju PO Golovec in PD Ig v JGZ Golovec, 2001). Ti zavodi so:

- Javni gospodarski zavod Rinka Celje,
- Javni gospodarski zavod Kozjak Maribor,
- Javni gospodarski zavod Emboplast Koper,
- Javni gospodarski zavod Pohorje Dob in
- Javni gospodarski zavod Golovec Ljubljana s svojo Organizacijsko enoto na Igu.

## **4.2 ORGANIZACIJA IN DELOVANJE ZPKZ IG**

Zavod za prestajanje kazni zapora Ig ima prostore v starem gradu na Igu. Ig leži na robu ljubljanskega barja in je od Ljubljane oddaljen slabih 10 kilometrov. Grad se nahaja nad Igom na hribu Pungrt. Natančneje prikazujeta lego in sam grad Sliki 2 in 3 v Prilogi 1. Grad je omenjal že Valvasor v svoji Slavi vojvodinje Kranjske. Do danes so grad večkrat prenavljali in dozidavali, zamenjal pa je tudi več lastnikov. Na gradu je edina vidna letnica na vzdani plošči v notranjem dvorišču, in sicer je vidno leto 1696. Predzadnji lastnik gradu in pripadajočega posestva je bil grof Auersperg, ki je leta 1918 graščino prodal lesnemu trgovcu in prekupčevalcu Palmeju.

Proti koncu druge svetovne vojne je bil grad požgan. Zaradi opravljenih dozidav grad ni pod spomeniško zaščito. Iz tega razloga tudi pri raznih kasnejših adaptacijah niso bila potrebna dovoljenja Zavoda za spomeniško varstvo. Leta 1945 je bilo posestvo nacionalizirano. Kot zanimivost je potrebno omeniti, da se ob procesu denacionalizacije ni pojavil noben dedič.

Takoj po koncu druge svetovne vojne je bil grad prenovljen in nadzidan za eno nadstropje. Od leta 1945 do 1947 je bila na gradu policijska šola. Prostori so temu primerno veliki in nefunkcionalni, saj so bili namenjeni potrebam šole, ki je imela v njih razrede. Od 1947 do 1956 je bil v gradu zapor namenjen moškimi obsojencem. Leta 1956 so se moški zaporniki preselili v Škofjo Loko. Takoj naslednje leto pa so grad naselile zapornice iz Brestanice in od takrat dalje je bil na tej lokaciji edini ženski zapor v Sloveniji.

Zavod je razdeljen na naslednje entitete (znotraj Uprave za izvrševanje kazenskih sankcij sicer poteka izdelava nove sistemizacije delovnih mest in drugačna delitev na urade, vendar je trenutno v veljavi še stara organizacijska shema - Pravilnik o organizaciji in sistemizaciji delovnih mest v UIKS, 1998):

- Oddelek za vzgojo:  
Gre za vzgojno službo, ki usklajuje svoje delo na tedenskih sestankih in na kolegijih vseh strokovnih služb zavoda. Tu so zaposleni:

- vodja oddelka,
- psiholog,
- pedagog in
- medicinska sestra.

V pristojnosti vzgojne službe je strokovno delo z obsojenkami v malih skupinah in individualno vzgojno delo. Poleg prej navedenih pa so v okviru tega oddelka v zavodu pogodbeno zaposleni še zdravnica splošne medicine, ginekologinja in zobozdravnica. Vzgojno delo poteka v okviru dveh malih skupin in v obliki individualnega svetovalnega dela. Le-to je vsebinsko opredeljeno glede na njihov individualni program obravnave. Pedagog in psiholog sta nosilca individualnih primerov.

- Oddelek za varnost, splošne in pravne zadeve, kjer so zaposleni:
  - vodja oddelka,
  - pomočnik vodje oddelka,
  - vodja izmene paznikov,
  - pazniki (pet moških in šest žensk),
  - finančni referent,
  - strokovni sodelavec za javna naročila in
  - inštruktor strokovno - tehničnih del (kuhar in hišnik).
- Organizacijska enota javnega gospodarskega zavoda Ig, kjer sta zaposlena:
  - vodja in
  - delovni inštruktor.

Skupaj je v Zavodu za prestajanje kazni zapora Ig zaposlenih devetindvajset ljudi, od tega sta dva zaposlena kot inštruktorja v delavnicah Javnega gospodarskega zavoda Golovec Ljubljana, organizacijska enota Ig.

#### 4.2.1 DELO STROKOVNE SKUPINE

Strokovna skupina izdeluje predloge in mnenja za upravnika zavoda, ki o zadevah odloča. Organizacijska oblika strokovne skupine je strokovni kolegij, katerega vsebine so: konkretne izpeljave in dogovori v zvezi z načrtovanjem, usklajevanjem vsebin in pristojnosti posameznih članov kolegija, dogovarjanje in razvijanje splošnih in specifičnih metod dela, vse v zvezi z organiziranjem izvrševanja kazni zapora za obsojenke in evalvacija opravljenega dela. Strokovno skupino sestavljajo vodja oddelka za vzgojo in vsi delavci vzgojnega oddelka, vodja oddelka za varnost, splošne in pravne zadeve, pomočnica oddelka za varnost, splošne in pravne zadeve ter vodja JGZ Golovec Ljubljana, OE Ig. Vsi zgoraj naštetih delujejo po načelih timskega dela.

Problem, ki se velikokrat pojavi in onemogoča nemoteno izvajanje tretmaja obsojene je v tem, da v zavod prihajajo osebe, ki največkrat živijo na cesti (brezdomke) in jim zapor predstavlja zatočišče. Nekatere osebe so odvisne od alkohola. Znotraj zavoda se jim pojavi odtegnitveni sindrom, a to ni vedno edini problem. Težave se velikokrat pojavijo zaradi nepismenosti teh oseb in s prilagajanjem vedenja pravilom zavoda. Problem se pojavi tudi pri komuniciranju s tujkami.

Obravnava obsojenk poteka v treh fazah, in sicer najprej ob nastopu prestajanja zaporne kazni, sledi sodelovanje med prestajanjem zaporne kazni in na koncu priprava na odpust. Te tri faze med seboj niso ostro ločene (več o tem v točki 5.5.5.).

Neposredne oblike strokovnega dela z obsojenkami so odvisne od strokovnega profila posameznega zaposlenega in se nanašajo na:

- obravnavo obsojenk, ki imajo težave z odvisnostjo od alkohola, drog;
- intervencije v kriznih situacijah;
- izdelavo posebnih programov za obsojene, ki imajo težave pri delu;
- pripravo na izobraževanje obsojenk in spremljanje njihovega izobraževanja;
- posebnosti posamezne obsojenke in njenega okolja;
- pripravo na življenje po prestani kazni - povezovanje z zunanjimi pristojnimi institucijami kot so npr. CSD, ZZZ, povezava z domačim okoljem itn.

#### 4.2.2 NAMEŠČANJE OBSOJENK V ODDELKE PRESTAJANJA KAZNI

Novosprejete obsojenke so v okviru prve, sprejemne faze z diagnostično - trižno konferenco razporejene v odprti, polodprti ali zaprti oddelek prestajanja kazni. Odprtost oddelka pomeni določitev možnosti gibanja znotraj in zunaj zavoda, opredelitev koriščenja ugodnosti znotraj in izven zavoda ter opredelitev svetovalnega dela z obsojeno. Oddelki so določeni na podlagi različnih kriterijev.

- Zaprti oddelek

Sem so razporejene osebe, ki niso same nastopile zaporne kazni, torej so bile na prestajanje prisilno privedene. To so ponavadi tujke z izgonom, brez delovne vize in brez stalnega bivališča na ozemlju Slovenije. Lahko pa so to tudi naše državljanke, ki veljajo za begosumne, neurejene, nepredvidljive, osebe z neurejenimi domačimi razmerami, odvisnice od prepovedanih drog, storilke težjih kaznivih dejanj in tiste, ki potrebujejo nadzor zaradi kontinuiranega nespoštovanja pravil znotraj zavoda.

- Polodprti oddelek

Semkaj so dodeljene osebe, ki so bile na uvodni pedagoški diagnostiki označene za delno neurejene (zamujanje z izhodov, sprehoda, nezrelo presojanje in obnašanje v določenih situacijah), ki imajo neurejene domače razmere, imajo težave z odvisnostjo – nočejo opustiti zasvojenosti, osebe, ki še niso sposobne sprejeti večjih odločitev, ki so določen del kazni že prestale, na splošno pa spoštujejo pravila bivanja v zavodu ter niso begosumne.

- Odprti oddelek

V ta režim pa so razporejene osebnostno urejene obsojenke, ki so same nastopile prestajanje zaporne kazni in so že bile predhodno na polodprtem oddelku prestajanja kazni. Neposredno na odprti oddelek so razporejene po zaključeni sprejemni fazi samo tiste obsojenke, za katere tako odloči sodišče. Drugi pogoji za razporeditev v odprti oddelek pa so še: osebnostna urejenost (samostojnost, odgovornost, sposobnost zrelega presojanja situacij), pripravljenost na zdravljenje odvisnosti, dolžina prestane kazni, redno in pravočasno vračanje s prostih izhodov, vračanje materialne škode, povzročene s kaznivim dejanjem, urejene domače razmere ter pripravljenost osebe za aktivno sodelovanje v programu individualnega tretmaja.

V polodprti in odprti oddelek prestajanja zaporne kazni se razvrščajo obsojenke po zaključenem sprejemnem obdobju in po določilu pristojnega sodišča. Pri prehajanju med oddelki se upoštevajo celostne vedenjske slike obsojenke in Pravilnik o izvrševanju kazni zapora. Ta opredeljuje dolžino kazni, ki jo mora obsojena prestati, da lahko pridobi nove ugodnosti. V primeru povzročitve disciplinskih prekrškov (zloraba ugodnosti znotraj in izven zavoda, neustrezno obnašanje in ščuvanje drugih, nespoštovanje hišnega reda itn.) pa se lahko ostrost oddelka, v katerega je obsojena dodeljena, poveča.

Obsojene glede na oddelke niso fizično ločene med seboj. Do tega pride le, če imajo v okviru zaprtega oddelka tudi omejitve gibanja znotraj zavoda.

#### 4.2.3 SOCIOTERAPEVTSKE OBLIKE DELA

Pred 1970 v prejšnjem stoletju, v zaporih ni bilo socioterapevtskih oblik. Šlo je le za ukaze s strani pazniške službe, torej opravila, ki jih je bilo potrebno izvršiti, sledila pa je kontrola. V 70ih letih se je metoda socioterapije začela izvajati prav na Igu in se je imenovala Ižanski eksperiment. Izvajati se je začela metoda dela, ki je bila prej prisotna v vzgojnih zavodih. Osnova socioterapevtske metode je dialog, vzpostavljanje odnosa s človekom, z učinkom popravljanja vedenja (agresivno vedenje, odvisnosti itd.). Ta oblika dela je leta 1986 postala tudi uradna oblika dela z zaprtimi osebami, vendar je potrebno razumeti, da je terapevtski učinek možen le do ene meje, saj ne gre za psihoterapijo. Temeljne organizacijske oblike socioterapevtske dejavnosti v zavodu so mala vzgojna skupina, individualno delo in domska skupnost zavoda. Danes se ne uporablja več oznaka socioterapija, ampak se je uvedel izraz

reintegracije nazaj v družbo. Gre za pomoč pri integraciji nazaj v družbo, vrnitev v svobodno življenje, kar pa zajema tudi iskanje službe, nastanitve itn. Gre nekako za dajanje možnosti osebi, da se popravi.

Oblike dela so usmerjene k ustvarjanju okoliščin, ki bi pozitivno vplivale na življenje obsojenke po prestani kazni (npr. učenje ustrezne medčloveške komunikacije). To je mogoče samo, če obsojena dejansko aktivno sodeluje in ni le pasivni objekt svetovalčevih prizadevanj. Pogoj dobrim rezultatom je omogočanje čim boljših stikov obsojenih z njihovimi družinami in njihovim domačim življenjskim okoljem.

Uporabljene metode dela omogočajo razvoj socialnih veščin, so pa naslednje: mala vzgojna skupina, domska skupnost in razne vodene prostočasne dejavnosti, ki omogočajo emocionalno in socialno učenje. Te oblike dela in sodelovanja z obsojenimi so odvisne od skupnega ustvarjanja terapevtske klime v zavodu, gre namreč za socialno klimo, ki odločilno vpliva na spremembe v vedenjskih vzorcih posameznika.

V bistvu gre za svetovalno pomoč pri ustvarjanju korektnih odnosov med obsojenkami, pri ustvarjanju ugodnega delovnega vzdušja. Gre za povečevanje aktivnosti čim večjega števila zapornic, vzpodbujanje odkritih odnosov in neomejenega izražanja čustev, kolikor to pač dopušča narava zavoda.

- Mala terapevtska skupina

Skupino vodita psihologinja in pedagoginja. Srečanje skupine poteka enkrat tedensko in traja dve šolski uri. Potekata po dve skupini hkrati. V povprečju se število članic ene skupine giba med 6 in 12 oseb.

Skupini delujeta po principih socioterapevtske orientacije – vsi člani skupine so enakovredni, komunikacija med njimi poteka v horizontalnem smislu, tema za pogovor je poljubna. Vodja skupine je še posebej pozoren na čustvene in storilnostne reakcije tako posameznikov kot celotne skupine. Hkrati pa poskuša usmerjati pogovor k zastavljeni problematiki.

Vsebine pogovorov male terapevtske skupine so lahko načrtovane vnaprej, predvsem, ko vsebujejo pregled literature. Lahko pa se teme oblikujejo spontano, glede na trenutno stanje v zavodu in aktualna dogajanja. Teme pogovora se ponavadi izberejo iz treh sklopov, in sicer: aktualna problematika skupine, vprašanja glede rehabilitacije zapornic ter vprašanja glede pridobivanja ugodnosti.

Problem pri delovanju in s tem tudi pri doseganju uspehov male skupine predstavlja heterogenost članov skupine. V isti skupini nastopajo osebe, ki so naredile različna kazniva dejanja, so različno stare in imajo različne sposobnosti in zmožnosti sodelovanja. Taka heterogenost ovira vodjo skupine pri vodenju pogovora v želeno smer, s tem pa nazadujejo



tako posamezniki kot celotna skupina. Posamezne obsojenke včasih tako zelo odstopajo od večine, da je potrebno posredovanje vodje pri preprečevanju fizičnega nasilja med članicami.

- Individualno vzgojno delo

Individualno svetovalno delo z obsojenkami poteka hkrati z že omenjenim skupinskim delom. Namen tovrstnega dela je pomoč pri reševanju konkretnih težav posameznih obsojenk, sprostitev napetosti, ki lahko nastane med prestajanjem kazni itn. Namen tovrstnih terapij je tudi gradnja odnosov med terapevtom in obsojeno na temeljih zaupanja in sodelovanja.

Individualno delo se izvaja na podlagi individualnega programa obravnave, na katerega obsojenka pristane že v prvi fazi. S tem potrdi lasten aktivni prispevek in osnovno strinjanje za svetovalne storitve, ki jih bo deležna med prestajanjem kazni.

Cilji individualnega dela so doseči interes in motivacijo obsojenke za delo, zavedanje težav, ki jih ima, zблиžanje pričakovanj in predstav o zaporu z realnostjo ter osebni cilji obsojene. Individualno svetovalno delo z obsojenko zajema izdelavo osnovne metodološke poti, torej določitev temeljnih metod dela, svetovalnih vsebin in časovnih okvirjev.

- Domska skupnost zavoda

Domska terapevtska skupnost naj bi potekala vsaka dva tedna. Vodi jo vodja vzgojne službe. Prisotne morajo biti tudi vse strokovne službe zavoda, to so: vzgojna služba v celoti, vodja pazniške službe in njena namestnica, vodja izmene paznikov, vodja OE JGZ in upravnik zavoda.

V sklopu pastorage z zavodom redno in uspešno sodeluje g. Korat Friderik, pastor evangeličanske cerkve, skupaj s soprogo ga. Marijo Korat, ki vodi pristočasne dejavnosti. Zavod obiskuje tudi katoliški duhovnik Robert Friškovec. ZPKZ sodeluje tudi s Fundacijo Roberts. Strokovna delavka prihaja v zavod in izvaja prostovoljno svetovanje odvisnicam od prepovedanih drog.

#### 4.2.4 O ŽENSKAH V ZAPORU

Nekaj statističnih informacij (Letna poročila ZPKZ Ig, od leta 2000 do 2005):

- V ZPKZ Ig se povprečno število zaprtih oseb od leta 2000 naprej giblje od 27 do 41. Slednje število velja za prejšnje leto, 2005, ko je bilo število prebivalcev zavoda najvišje.
- Zaprte ženske so različnih starosti, to je v intervalih gledano nad 18 pa do 69 let. V starostni interval nad 16 do 18 let spada ena oseba, ki je v mladoletniškem zaporu. Največ

zaprtih spada v starostni skupini nad 39 do 49 let (v letu 2005 je bilo to 32,4%) in nad 27 do 39 let (v prejšnjem letu 20,6%).

- Glede na podatke o izobrazbi obsojenih lahko sklepamo, da se raven izobrazbe pri zaprtih osebah zvišuje. Še v letu 2002 je imela večina zaprtih dokončano srednjo poklicno šolo (takih je bilo 39,3%). V prejšnjem letu pa je bilo največ zapornic v razredu z dokončano srednjo strokovno šolo ali gimnazijo (34,4%). Temu dejstvu botruje tudi možnost izobraževanja oseb v zaporu (izobražujejo se lahko samo obsojene z dovolj ugodnostmi, saj izobraževanje poteka izven zapora). Sledijo razredi z dokončano osnovno šolo (21,9%), dokončano srednjo poklicno šolo, dokončano nižjo poklicno šolo ter nedokončano osnovno šolo (vsi trije razredi z 9,4%). Kot zanimivost lahko dodamo, da se je v zadnjih štirih letih pojavila v zaporu samo ena oseba z dokončano višjo ali visoko šolo.
- Največ je obsojenih zaradi kaznivih dejanj zoper premoženje (v zadnjem letu je takih kar 60%). V zadnjih 6 letih je opazen trend naraščanja tovrstnih prekrškov. Na drugem mestu so dejanja zoper gospodarstvo (teh je v letu 2005 13,3%). Potrebno pa je tudi poudariti, da je edino v lanskem letu opaziti večje število deliktov zoper gospodarstvo kot dejanja zoper življenje in telo. V vseh prejšnjih letih so bila slednja na drugem mestu (s 17,8% do 11,2%, v letu 2005 pa so padla na 6,7%). Sledijo kaljenje javnega miru in dejanja zoper človekovo zdravje.
- Leta 2000 je bilo v odprtem režimu več obsojenih kot v polodprtem, leta 2001 je bilo število v obeh režimih enako. V naslednjih štirih letih je bilo več obsojenih razvrščeno v polodprti režim kot odprti (v letu 2005 je bilo takih kar 53,1%). V vseh šestih letih, za katere imamo podatke, je bilo v zaprti režim razporejenih najmanj oseb. Kljub slednjemu dejstvu, lahko sklepamo, da postajajo zapornice z leta v leto težavnejše.
- Dolžina kazni obsojenih se giblje na intervalih več od enega meseca pa do pod 10 let. Nobena obsojenka ne prestaja kazni krajše od enega meseca (te kazni se prestaja v zaporih kraja, kjer ima sedež pristojno sodišče) in nobena daljše od 10 let. Največji del obsojenk prestaja, po podatkih lanskega leta, kazni dolžine več kot 1 do 2 leti (takih je kar 28,2%) in več kot 5 do 10 let (teh je 25%). Tudi v prejšnjih letih je opazno podobno stanje (leto 2003 in 2004), v letih še prej pa so bile najpogostejše kazni dolžine več kot 2 do 3 leta ter tudi nad pol leta do enega leta.
- V zadnjih treh letih je opazno zmanjševanje števila povratnic, saj se je od leta 2002, ko je bilo takih kar 50,3% sprejetih obsojenk, odstotek zmanjšal na 30,6% v lanskem letu.

Navedena dejstva pa nazornejše prikazujejo tabele in grafični prikazi v Prilogi 1 (Tabela 2-8 in Slika 8-14).

Problemi, ki se mnogokrat pojavijo pri prestajanju kazni zapora žensk, so tesno povezani s kulturnimi in socialnimi pričakovanji. Gre torej za vlogo žensk v družini, njihovo materinsko vlogo. Ne malokrat ženske-matere prestajanje kazni in oddaljenost od doma doživljajo kot hudo stisko, s stopnjevanjem tesnobe, nemira, krivde in samoobtoževanja. To se še posebej

izrazito kaže pri obsojenih, ki ne morejo imeti rednih stikov z družino in otroki, zaradi prostorske razdalje ali strogosti režima.

Ta problem je še posebej pereč, ko gre za mladoletne, šoloobvezne otroke. Problem pa se še bolj zaplete ob hkratnem prestajanju kazni zapora še drugega roditelja. V takem primeru nerešenega varstva in oskrbe otrok ter hude psihične stiske lahko ZPKZ predlaga prekinitve prestajanja kazni za določen čas.

V ozadju kaznivih dejanj se pri povzročiteljicah najpogosteje najde nevrotično in psihopatsko komponento, ki je nastala zaradi prikrajšanj in primanjkljajev v zgodnjih, otroških časih. Na podlagi tega se določi tudi vrsto terapije. Velikokrat se zgodi, da je izkušnja v zaporu ena izmed prvih, ko obsojena dobi nekaj na sprejemljiv in dovoljen način. Take izkušnje so potem temelj za vzorce obnašanja na prostosti.

V zaporu imajo ženske pravico do veroizpovedi. Potrebe po duhovnih srečanjih so najpogosteje opazne pri osamljenih zaprtih osebah, ki nimajo družine, sorodnikov, prijateljev in na splošno ne koristijo ali nimajo ugodnosti izven zavoda. Duhovnik iz župnije Ig mesečno obiskuje zavod. Na željo obsojenk pa pride tudi pogosteje in lahko opravlja tudi verske obrede. Ob večjih cerkvenih praznikih se organizira skupno druženje s pevskim zborom in pogostitvijo. Obsojene, ki imajo potrebne eksterne ugodnosti, lahko obiščejo nedeljsko mašo v cerkvi na Igu.

Zaprtim tujim državljanke se omogočajo obiski konzularnih predstavnikov njihovih držav, da lahko pokažejo pripadnost svojemu narodu, gojijo svojo kulturo in uporabljajo svoj jezik. Pri sebi imajo lahko revije in knjige v svojem jeziku, nekaj tega je mogoče dobiti tudi v knjižnici zavoda ali pa v potujoči knjižnici, ki obišče zavod enkrat mesečno.

Obsojene imajo tudi možnost delati v delavnicah Javnega gospodarskega zavoda Golovec, OE Ig. Ta zavod ima organizirane naslednje delavnice (Odlok o preoblikovanju PO Golovec in PD Ig v JGZ Golovec, 2001):

- knjigoveznica (fotokopiranje, broširanje blokov in skript, vezava knjig in uradnih listov, špiralanje koledarjev, blokov, skript in ostala knjigoveška dela kot so: izdelava map, vrečk, kuvert, blokov, kartonskih škatel, kaširanje slik, kuvertiranje propagandnega materiala ob reklamnih akcijah in podobno),
- šivalnica (izdelava delovnih oblek po naročilu in meri, izdelava delovnih halj, kombinezonov, zaščitnih predpasnikov, posteljnih garnitur, servietov, prtov in podobno),
- pralnica (pranje, likanje, sušenje, škrobljenje),
- delo zunaj zavoda (prva možnost je, da hoče sam delodajalec, kjer je obsojenka delala pred nastopom kazni, nadaljevati delovno razmerje z obsojeno, kar omogoča 52. člen Zakona o izvrševanju kazenskih sankcij; druga možnost pa je, da Javni gospodarski zavod Golovec poišče podjetje, ki kaže potrebe po zaposlovanju; pogoj pri obeh možnostih pa je, da obsojenka izpolnjuje pogoje za delo zunaj zavoda).

## **5 ZAMISEL O PROCESU SOCIALNEGA TRŽENJA V ZPKZ IG**

O poteku procesa socialnega trženja je govorilo več avtorjev, med njimi Kotler, Andreasen, Kline Weinreich, Roberto itn. Kljub različnim številom faz ter različno uporabo pojmov pa so si pristopi v osnovi zelo podobni. Naslednji proces sem zasnovala po modelu Kotlerja, Roberta in Lee-jeve (2002, str. 34-43).

### **5.1 ANALIZA OKOLJA SOCIALNEGA TRŽENJA**

#### **5.1.1 ANALIZA ZUNANJEGA OKOLJA**

Tu je potrebno poiskati silnice v širšem trženjskem okolju, ki ustvarjajo priložnosti in nevarnosti ter vplivajo na učinkovitost in izvajanje storitev v ZPKZ Ig. Ta izvaja več storitev, glavno (svetovanje in prevzgoja) in še več drugih, dodatnih storitev (podrobneje v točki 5.5.1.). Zunanji dejavniki vplivajo tako na jedro kot na stranske storitve, zato so v nadaljevanju opisani oboji. Razlog tega tiči v tem, da kakovost nujenja dodatnih storitev vpliva na učinkovitost jedra storitve ter zadovoljstvo zaprtih oseb in izvajalcev z njimi. Zunanje okolje razdelimo na več področij, ki niso nujno vsa enako pomembna za našo organizacijo:

- Demografsko okolje

To okolje nima ravno velikega vpliva na delovanje zavoda ter možnosti prevzgoje. Kot opazen trend v okolju je povečevanje števila ženskih zapornic. Priložnost, ki jo lahko izkoristimo iz tega dejstva, se kaže v lažjem obvladovanju zaprtih, saj je ženske lažje obvladati kot moške. To se predvsem pozna na skupnih terapijah, ko je potrebno posredovati med njih in preprečevati morebitne fizične obračune. Kot priložnost bi se to dalo izkoristiti pri obravnavi občutljivejših tematik na malih terapevtskih skupinah, v primeru, da bi tovrstna obravnava pripomogla k večji uspešnosti prevzgoje.

Starost obsojenih lahko dojemamo tako kot priložnost kot tudi nevarnost. Kot je že zgoraj navedeno, je največ obsojenk v letih, ko so najbolj vitalne in na višku svojih moči, torej nad 27 do 49 let. Kot priložnost lahko to izkoristimo s tega vidika, da imajo še več kot polovico življenja pred seboj in jih lahko s pravo motivacijo prepričamo v vrednost truda opustitve nezdravih razvad, ureditve življenja itn. Po drugi strani pa je ta ista lastnost lahko nevarnost, saj jim ravno višek življenjskih moči in vitalnost omogoča upiranje. Pri tej starosti se jim lahko zdi nesmiselno, da bi jih drugi silili v dejanja, ki jih nočejo početi, jim solili pamet itn.

Pri izobrazbi imamo podobno situacijo. Kot že opisano, se nivo izobrazbe med obsojenimi zvišuje. Priložnost lahko vidimo v boljšem razumevanju terapije (razumevanju, zakaj je nekaj narobe in nekaj prav početi). Višja izobrazba prinese večjo razgledanost, s tem pa tudi razumevanje, kaj pomeni zaporna kazen v kartoteki in kako to vpliva na kasnejše življenje, razmišljanje kako bi bilo, če bi bilo itn. S tega zornega kota bi obsojena lažje dojela, kaj ji

prevzojitev nudi in zakaj se ji splača prevzgojiti. Po drugi strani pa večja razgledanost pomeni tudi neke vrste nevarnost, saj pomeni boljše poznavanje sodnih sistemov, zakonov, lukenj v zakonu in boljše poznavanje svojih pravic. V tem primeru točno vedo, kako daleč lahko gredo pri nagajanju paznikom, kaj je potrebno narediti, da pridobijo potrebne ugodnosti, ki jih potem lahko izkoristijo za napačen namen.

- Naravno okolje

ZPKZ Ig leži na hribu, nekaj sto metrov nad vasjo Ig. Človek bi pričakoval, da bi se okoliški prebivalci zelo pritoževali nad lokacijo zopora tako blizu svojih domov<sup>1</sup>. Do tega naj ne bi prišlo zaradi dogodkov iz zgodovine. Ko se je v petdesetih letih v grad naselil takrat še Kazensko poboljševalni dom, je bil ta takrat nekakšen nosilec napredka v kmetijstvo okoliških

kmetov. Na gradu so zapornice imele rastlinjake, hleva, svinjake, staje itn. Obdelovale so večino polj v okolici gradu.

Prebivalci okolice so prihajali na grad oplojevati svojo živino, kupovali so sadike, jajca, živali itn. Dojemali so zavod kot svojo prednost, lastno korist in tekom časa se je zlil z okoljem. Hkrati pa je grad od vasi tudi toliko odmaknjen in zakrit z gozdom, ki ga obkroža, da je tudi to faktor simbioze. To sprejemajoče okolje lahko zavod vidi kot priložnost. Priložnost za uvajanje novih načinov prevzgoje, za bolj inovativne ukrepe. Slednje lahko zelo pozitivno vpliva na sodelovanje obsojenk pri prevzgoji, saj imajo občutek, da jim zavod zaupa, jim verjame.

Eden teh primerov je možnost obiska nedeljske maše v cerkvi na Igu za osebe iz odprtega oddelka. Hkrati pa jim tovrstno okolje omogoča tudi sprehode v okolici gradu, izobraževanje in delo izven zavoda, obiske na domu itn.

Kot priložnost naravnega okolja, je potrebno izkoristiti tudi okolico gradu. Tam so obsojene že imele vrt, rastlinjak in ostale gredice, kjer so gojile zelenjavo, sadje in rože. Včasih je bila pridelava zelenjave tolikšna, da se jo je lahko prodajalo na trgu. Danes tega ni več, saj sta uvoz iz južnih krajev in zgodnja pridelava zelenjave povzročila prevelik cenovni padec, da bi bilo gojenje še smiselno. Vendar pa lahko tovrstno okolje zelo pozitivno vpliva na obsojene, še posebej tiste, ki so doma s podeželja. S tem obsojene niso cele dneve zaprte med zidovi. Smiselno bi bilo torej gojenje zelenjave, sadja in rož za lastne potrebe zavoda.

---

<sup>1</sup> Znan je primer v Avstriji, ko so hoteli leta 1996 v zaporu Sonnenberg pri mestu Krems, približno 80 km izven Dunaja, uvesti proste izhode za zaprte na odprtem oddelku. Do tega ukrepa ni nikoli prišlo, saj so prebivalci okoliških vasi ostro protestirali dejstvu, da bi se zaporniki gibali po njihovih vaseh, pa čeprav bi šli mimo samo na poti domov. Mimogrede, v ZPKZ Ig prakticirajo proste izhode že več desetletij brez pripomb okoliških prebivalcev.

- Gospodarsko okolje

V zadnjih časih je opazen trend povezovanja podjetij med seboj, saj ugotavljajo, da marsikaj lahko ceneje kupijo, kot proizvedejo sama. Priložnost je torej pripravljenost podjetij za sodelovanje z zavodom. Gre namreč za povezavo Javnega gospodarskega zavoda, PO Ig s podjetji kot so Gorenje, Fructal, Tiskarna Tone Tomšič, Tiskarna Ljubljana, Gorenjski tisk, Mladinska knjiga Založba, Schwartz, Papirna galanterija Hren, Valkarton, Papir servis, in Lepenka Tržič. Tovrstne povezave omogočajo delo obsojenih v proizvodnih delavnicah, ki so locirane v zavodu. Delo je prostovoljno in zaradi tega tistim, ki želijo delati, dobrodošlo. Delo zato lahko pozitivno vpliva na prevzgojo, saj obsojenke same odločajo o tem, ali in koliko bodo delale. Seveda je nagrada za delo temu primerna<sup>2</sup>. Kot motivacijo k delu naj še navedem dejstvo, da je ZPKZ po Zakonu o izvrševanju kazenskih sankcij dolžan 20% nagrade hraniti na posebnem kontu. Ta denar dobi obsojena ob izpustitvi na prostost, da si z njim pomaga urediti življenje. Ta denar še posebej pomaga obsojenim, ki so prestajale daljšo zaporno kazen.

Druga vrsta sodelovanja zavoda s podjetji pa poteka tako, da zapornice, katerih vedenje je vzorno in so dodeljene odprtemu oddelku, lahko delajo v podjetjih izven zavoda. Taka podjetja so bila do sedaj ELMA transformatorji, HYLA, Čistilni servis Črnuče, Gostinsko podjetje Ljubljana, Gorenje, in Ilirija. Ne smemo pa pozabiti podjetij, ki so imela delovna razmerja z obsojenimi že pred nastopom zapora in ga ob nastopu kazni niso razdrila. Tu seveda preži tudi nevarnost, saj se nekatere zapornice vozijo na delo z avtobusom in so brez nadzora. Obstaja torej možnost pobega. Nevarnost iz področja zunanjega okolja torej preti v prevelikem zaupanju zapornicam. Poleg zgoraj omenjenega pobega, je potrebno omeniti, da se obsojenke le redko izkažejo za dobre delavke, velikokrat poškodujejo opremo oz. neustrezno skrbijo zanjo.

Na podlagi tega se lahko razvijejo konflikti z inštruktorji, drugimi zaprtimi osebami, lahko se pretrga sodelovanje s podjetjem, ki je podalo naročilo oz. je zaposlilo obsojene osebe. Te tudi redko izpolnijo normo, kar zopet nakazuje na zgornje. V primeru uresničenja zgornjih nevarnosti, nazaduje tudi sama prevzgoja, saj je sodelovanje v konfliktnih razmerah zelo oteženo, večkrat celo nemogoče.

- Tehnološko okolje

Iz tega področja zunanjega okolja se kaže kar nekaj priložnosti. Ena izmed njih je izpopolnjevanje avdio-video naprav. Zavod je opremljen s kamerami povsod tam, kjer zakon dovoljuje. S tem pazniki in drugo osebje nadzirajo dogajanje v notranjosti in zunanosti gradu.

---

<sup>2</sup> Nagrada znaša 25% od vrednosti količnika delavcev v javni upravi. S svojim vedenjem pa lahko obsojenka svojo nagrado poveča do 72%. Do 12% ji lahko nagrado poveča stalnost (do enega meseca 4%, od enega do treh mesecev 8% in nad tremi meseci 12%), do 22% obseg dela, do 20% kakovost storjenega dela, do 10 % donos do delovnih naprav in do 10% njena delovna disciplina. Za lažje predstavljanje naj navedem, da je najnižja nagrada izplačana obsojenim v letu 2005 znašala 13.433 sit in najvišja 25.334 sit (Letno poročilo ZPKZ Ig, 2005, str. 83).

Ker postajajo tovrstne naprave čedalje bolj izpopolnjene in čedalje manjše, se ponuja priložnost. Nadzor zaprtih je večji in s tem opažanje, v kolikšni meri prevzgoje dejansko delujejo glede na vsakdanje obnašanje obsojenih. Pri tem je potrebno poudariti, da kamere ne smejo biti v sobah, sanitarijah, kopalnicah in kjerkoli, kjer bi lahko vdirale v zasebnost zapornic. Kamere za nadzor so lahko tudi nesporen dokaz pri kršenju hišnih pravil in fizičnih in drugih obračunih. Problem nastaja, ker obsojene vedo kje so kamere in se izogibajo incidentom v njihovem dosegu. Ravno zato dela razvoj v prid zavoda, saj se velikost naprav z razvojem manjša, s tem pa se povečuje možnost njihovega neopažanja.

Priložnost se kaže tudi v razvoju čipov, ki bi lahko omogočili uvedbo identifikacijskih kartic/zapestnic. V njih bi bil vgrajen čip z vsemi podatki o prestopnici, njenih dosedanjih prestopkih, številu izhodov, prepoznih povratkih, delu v JGZ, izgredih itn. S tem bi paznikom olajšali iskanje po računalnikih, zmanjšali pisanje zapisnikov, zmanjšala bi se možnost goljufanja itn. Seveda se tu pokaže spet nevarnost uničevanja kartic/zapestnic in s tem podatkov. V tem primeru bi morala biti v računalnikih kopija podatkov, kartice/zapestnice bi morale biti iz trpežnega materiala in uvesti bi bilo potrebno motivacijo k skrbnemu ravnanju s karticami/zapestnicami (nagrada za ohranjenost kartice/zapestnice).

Da bi zavod izkoristil čim več priložnosti iz tehnološkega okolja, bi moral neprestano vlagati tudi v informacijsko tehnologijo. Ta omogoča povezavo in prenos informacij med vsemi pomembnimi institucijami. To je zelo dobrodošlo predvsem pri komunikacijah z bolnišnicami (v primeru poškodb), z drugimi zapori (ko ob pravnomočnosti obsodbe obsojenko preselijo v zavod), s sodišči itn. To nudi tudi možnost dostopa do zakonov, pravil in uredb. Slednje bi znalo koristiti tako osebu kot obsojenim. Obsojene že imajo dostop do računalnika, a ta ni povezan s spletom. Na tem področju se kaže priložnost z napredkom informacijske tehnologije. Ena možnost bi bila postavitve terminala, povezanega z Zavodom za zaposlovanje, kjer bi obsojena sama lahko iskala zaposlitev med redno ažuriranimi oglasi. Na podlagi tako pridobljenih informacij bi pošiljala pismene prošnje. Druga možnost pa bi bila omejen dostop do spleta, ki bi dovolil obiskati samo določene spletne strani. To bi bila dobrodošla pomoč pri iskanju socialne pomoči za obsojenke (obleke, denarna pomoč, zimska pomoč,...) in iskanju zaposlitve. Obsojena bi sama neposredno komunicirala z odgovorno osebo določene institucije (lahko pisno, ali preko neposredne povezave s kontaktno osebo). S tem bi bila sama udeležena v iskanju pomoči zase, ustvarila bi se večja svoboda obsojenk (občutek "popolne zastraženosti" bi bil manjši). To bi lahko vzpodbudilo boljše odnose in celotno vzdušje v zavodu.

Seveda ne smemo pozabiti nevarnosti razvoja informacijske tehnologije. Nevarnost se poraja pri možnosti uničevanja drage opreme, zato bi bilo potrebno določiti pogoje, katera oseba sme rokovati z računalniki. Seveda pa ne smemo zanemariti dejstva, da se znanje o računalnikih veča tudi pri zaprtih osebah. Iz dneva v dan bi obstajala večja možnost, da bi si katera izmed njih omogočila dostop tudi do drugih vsebin spleta in komunicirala izven dovoljenih meril. Ravno zato bi bilo potrebno dostopnost vsebin dobro omejiti.

Z uvedbo zgornjih možnosti, bi v ZPKZ nastala razbremenitev zaposlenih, s tem pa prihranki oz. nižji stroški dela. Temu bi lahko sledil pojav nove nevarnosti – odpuščanje zaposlenih. To bi lahko slabo vplivalo na prevzgojo, če bi se odpuščalo tiste zaposlene ki veliko pripomorejo k pozitivno naravnani klimi prevzgoje.

Kot priložnost velja pretehtati tudi razvoj tehnologije v zvezi z avtomobili (zunanjše varnostne ključavnice, kamere v potniški kabini, vmesne mreže, neprebojna stekla, varnostne blazine v potniški kabini, zvokovna opozorila v primeru neprijetnosti varnostnega pasu,...). Potrebno se je zavedati dejstva, da je veliko obsojenih potrebno prevažati s službenimi vozili zavoda v bolnišnice, na sodišča, v službe itn. S koriščenjem napredka v zvezi z avtomobilsko industrijo, so lahko tovrstne poti varnejše in udobnejše tako za izvajalca prevoza, kot obsojene.

Razvoj tehnologije prinaša tudi nevarnost, ki jo prinaša razvoj mobilne telefonije. Zapornice nimajo pravice do posedovanja mobilnih telefonov, saj bi to pomenilo možnost neprestanega komuniciranja z osebami zunaj zavoda in s tem seveda prenašanje informacij, ki niso za vsaka ušesa (možnost organizacije pobega, tihotapljenja drog v zavod, vandalizma, kraj itn.). Poleg tega je v zavodu s hišnim redom določeno število klicev za določen režim. Ti klici se izvajajo preko telefonske govornice, postavljene v zavodu na vidnem mestu. Z razvojem mobilnikov, ti postajajo čedalje manjši in možnost tihotapljenja mimo paznikov s tem raste.

- Politično – pravno okolje

Za ZPKZ Ig je to področje zelo pomembno. Ne toliko politično, kot pravno okolje. Slednje namreč opredeljuje ter daje navodila za delovanje zavoda. Tu obstaja nevarnost nepoznavanja sprememb v zakonih. Tej nevarnosti se izognemo z izobraževanjem zaposlenih, ki mora biti pri vsaki spremembi v zakonih. Nevarnost obstaja tudi zaradi tega, ker je potrebno slediti spremembam več zakonov, ki opredeljujejo delovanje zavoda. Ti zakoni so med drugimi Zakon o izvrševanju kazenskih sankcij, Zakon o zaprtih osebah, Zakon o kazenskem postopku, Kazenski zakonik, Zakon o brezplačni pravni pomoči, Zakon o delovnih in socialnih sodiščih, Zakon o evropskem nalogu za prijetje in predajo, Zakon o odškodnini žrtvam kaznivih dejanj, Zakon o pomilostitvi, Zakon o popravi krivic, Zakon o prekrških itn. (podrobneje na <http://www.dz-rs.si>, 2006).

Druga nevarnost, ki se ravno tako tu poraja pa je zakonska zaščiteneost zaprtih oseb. Vsi pazniki morajo natančno vedeti, kako lahko pristopijo k obsojenki in koliko sile lahko uporabijo v izrednih razmerah (med fizičnimi obračuni, med izpadi in napadi na osebje). Uporaba izjemnih sredstev v svojo bran (pendrek, sila v samoobrambni prijemih, orožje,...) je po zakonu tako zelo omejena, da so v nekaterih primerih obsojene tako zaščitene, da je posredovanje zelo oteženo.



- Družbeno – kulturno okolje

Zavedati se je potrebno dejstva, da so zaprte osebe na splošno slabo sprejete v družbi. Lahko se zgodi, da po odpustu iz zapora družba obsojenko izolira. Oseba, ki ima v svoji zgodovini prestajanje zaporne kazni, ima tudi manjšo možnost pridobiti zaposlitev. Na podlagi tega se odpira nevarnost, da bo izpuščena obsojenka postala povratnica. Zato mora zavod izkoristiti priložnost iz gospodarskega okolja in najti zaposlitev za bodoče odpuščene zapornice. Obstaja pa tudi nevarnost konfliktov med obsojenimi in ostalim prebivalstvom. Gre namreč za dejstvo, da imajo obsojene prednost pred ostalimi čakajočimi pri postrežbi v bolnišnicah, Centru za socialno delo, Zavodu za zaposlovanje itn. Ker so čakalne vrste povsod dolge in ljudje ne maramo čakati, bi bilo lahko pričakovati pritožbe od čakajočih, iz tega pa se lahko razvije močan konflikt.

### **5.1.2 ANALIZA NOTRANJEGA OKOLJA**

Gre za analizo prednosti in slabosti, torej za iskanje in identifikacijo dejavnikov, ki pokažejo na katera področja se je potrebno osredotočiti, da dobimo najboljše rezultate in imajo vpliv na uspešnost delovanja zavoda in njegovih storitev. Gre za interne dejavnike, interne javnosti, pretekle izkušnje, sposobnost osebja, podpora uprave, trenutna partnerstva, zaveznitva itn.

- Slabosti (Letno poročilo ZPKZ Ig, od leta 2000 do 2005)

Prva slabost je preobremenjenost strokovnega osebja. Konkreten primer je delo socialne delavke, ki je hkrati vodja vzgojne službe. Njeno delo pa obsega od individualnih razgovorov, obiskov na domu obsojene, vodenje terapevtskih skupin pa do koordinacije odnosov Centra za socialno delo z obsojeno in zavodom.

Slabost se kaže tudi s čedalje večjim številom in čedalje večjo heterogenostjo obsojenih. Te imajo čedalje pestrejšo socialno problematiko, za kar je potreben strokovno usposobljen kader in strukturiran pristop. To spet kaže na pomanjkanje strokovnega kadra in preobremenjenost obstoječega.

Dejavnik, ki vpliva na kakovost storitve in zadovoljstvo je nezmožnost enake obravnave obsojenih s krajšo kaznijo. Te namreč potrebujejo takojšnje ukrepanje, kar pomeni takojšnje diagnosticiranje, reševanje težav, obisk CSD in priprava na odpust. Lahko se zgodi, da se obsojenim s krajšo kaznijo posveti premalo pozornosti oz. se jim ne pomaga v takšni meri kot obsojenim na daljšo kazen, saj enostavno zmanjka časa za kakovostno izvedbo storitve prevzgoje.

Kot slabost lahko vidimo tudi povečevanje administrativnega dela, saj strokovnjaki preveč časa posvetijo temu, namesto prevzgoji in skrbi za kakovost izvedbe. Še posebej je to povečanje opazno pri prehodu na evropske standarde.

Slabost se kaže tudi v premalo jasnih merilih za podeljevanje ugodnosti (prosti izhodi), predvsem pri kratkih kaznih, saj je premalo časa za temeljito diagnosticiranje. Pri tem največji problem predstavljajo odvisniki, ki lahko med prostim izhodom spet začno uživati mamila, tujke, ki nimajo v Sloveniji kje izkoristiti prostega izhoda, medijsko razvpiti primeri, ki so neprestano pod drobnogledom javnosti ter daljše kazni z veliko upniki.

Slabost predstavlja tudi slaba strukturiranost prostega časa zaposlenih, premalo sproščujočih aktivnosti, sprostitev seminarjev, usposabljanj, druženja med zavodi in znotraj njega itn. Delo v zavodu je stresno, nevhvaležno in premalo ovrednoteno. Nemalokrat pride tudi do osebnih zamer, ki lahko nastanejo na strani obsojenih in lahko resno ogrozijo zaposlene.

- **Prednosti (Letno poročilo ZPKZ Ig, od leta 2000 do 2005)**

Prednosti zavoda so vidne predvsem v zaposlenih v zavodu. Njihova sposobnost organiziranja, fleksibilnost in dogovarjanje med službami zavoda zagotavljajo nemoten potek dela obsojenk v zavodu, koriščenje prostih izhodov v skladu s pravili, izobraževanje in redno obiskovanje predavanj, ki potekajo izven zavoda.

Prednost predstavlja tudi redkost posluževanja disciplinskih postopkov kot sredstvo za vzdrževanje reda (samice). To pomeni, da se urejajo neredi na pogovorni, nenasilni ravni. Ustvarjanje dobrega vzdušja in splošnih pogojev bivanja v zavodu hkrati pomeni preventivo, torej preprečevanje kršitev hišnega reda ter ostalih pravil, določenih po zakonu. Na zgornje je vplivala tudi uvedba poklanjanja pohval in nagrad za vzorno prestajanje kazni.

Prednost zavoda je vidna tudi v nizkem številu pritožb zoper odločbe o izrečenih disciplinskih kaznih, torej so kazni upravičene in izpeljane korektno.

Na splošno, razen ob posebnih konicah, ni pretirane obremenitve paznikov. Opaziti je le občasno nezadovoljstvo in psihično preobremenjenost zaradi stresnega dela, za kar pa so organizirani sprostitev seminarji.

## **5.2 IZBOR CILJNIH PORABNIKOV**

Ob upoštevanju splošno znanih osnov za segmentacijo porabnikov, ugotovimo, da je več možnih načinov segmentiranja v primeru ZPKZ. Najbolj primerne osnove za naš primer so vedenjske. Na podlagi teh imamo naslednje možnosti segmentiranja:

- **Novoprispele in povratnice**

Nastala bi zgornja dva segmenta, ki bi bila heterogena, saj bi bilo v njima preveč različnih oseb, ki bi imele lahko eno ali več skupnih lastnosti, kar pa je premalo za pozitivno delovanje programa. Pri tej segmentaciji bi si morali pomagati še z demografskimi, geografskimi, družbeno - ekonomskimi ali osnovami političnih ureditev.

- **Glede na dolžino kazni**

Glede na poročila, bi lahko s tovrstno segmentacijo naredili naslednje skupine:

- več kot 1 mesec do 6 mesecev (I),
- več kot 6 mesecev do 5 let (II),
- več kot 5 let (III).

Število segmentov bi prilagajali številu obsojenih po posameznih segmentih. Do (I) segmenta bi pristopali različno, kot do ostalih dveh, saj gre za kratko kazen in iz tega lahko sklepamo, da ne gre za zelo resen zločin. Pristop pa bi moral biti tak, da bi obsojena po 6 mesecih kazala podobne učinke prevzgoje, kot tiste, ki so v zaporu več let. Do (III) segmenta bi zopet morali uporabiti drugačen pristop kot do drugih dveh. Glede na dolžino kazni lahko sklepamo, da gre za resne, nevarne prestopnice pri katerih je potrebno uporabiti psihološki pristop in je potrebno biti previden. (II) segment pa bi moral uživati pristop med obema že opisanima. Segmenti bi bili torej med seboj heterogeni, znotraj sebe pa še vedno dokaj homogeni, saj je dolžina kazni povezana s storjenim deliktom. Problem se lahko pojavi pri izjemah, ki jim sodišče zaradi razbremenilnih okoliščin prisodi nižjo kazen, kot drugim brez njih. To bi zopet ustvarilo heterogenost segmentov.

- **Glede na storjeni delikt**

Podatki iz letnih poročil nam omogočijo ustvaritev naslednjih segmentov, ki pomenijo dejanje zoper:

- premoženje in gospodarstvo,
- življenje, telo in človekovo zdravje,
- promet,
- javni red in mir,
- drugo.

Največ pozornosti bi namenili prvima dvema segmentoma, saj pokrivata v letu 2005 več kot 80% zaprtih. Segmenti bi bili med seboj heterogeni, znotraj pa relativno homogeni. Ker se po segmentih obsojenke različno vedejo (so različno nevarne), bi na podlagi tega segmentiranja za vsak segment prilagodili terapijo. Tiste v prvem segmentu bi imele poudarek na tem, kaj jih je pripeljalo do kraje in kako bi lahko to preprečile. Tiste v drugem bi se osredotočile na zavedanju resnosti dejanja, na vživetju v žrtev itn.

Tovrstna segmentacija bi bila v našem primeru najbolj primerna. Po skupinah bi lahko razdelili način terapije in pristopa. Tako bi bile v eni skupini obsojene zaradi umora, v drugi pa npr. obsojene zaradi prometnih kazni itn. Pripadnice ene skupine bi namreč imele precej drugačno terapijo kot pripadnice drugih skupin, ravno tako bi se razlikovala tudi intenzivnost le-te. Program prevzgoje bi lažje prilagodili posameznicam, saj bi bile na podlagi te segmentacije razdeljene tudi glede trajanja kazni in s tem terapije.

Problem pri tej segmentaciji pa se pojavi zaradi varovanja podatkov. Storjeni delikt je osebni podatek obsojene, ki se lahko razkrije samo na njeno željo. V praksi torej nikakor ne bi mogli izvajati terapije na ta način, brez kršenja Zakona o varovanju osebnih podatkov. Podobno stanje je tudi pri segmentiranju glede na dolžino kazni in na povratnice in novoprispele.

- **Glede na dodeljeni oddelek**

Problem pri zgornjih segmentacijah lahko rešimo s tem načinom. Tudi podatke za to razdelitev najdemo v letnih poročilih zavoda. Na njihovi podlagi naredimo tri segmente:

- zaprti oddelek,
- polodprti oddelek,
- odprti oddelek.

Največja skupina je bila leta 2005 skupina polodprtega oddelka, sledi ji zaprti oddelek, torej bi se najbolj osredotočili na ti dve skupini. Pristopi do segmentov bi bili pri tovrstni segmentaciji zelo podobni segmentaciji na osnovi dolžine kazni.

To je torej najboljši možni način segmentiranja, ki naredi skupine najbolj homogene. S tem pa imamo tudi najboljše možnosti pozitivnega vpliva terapije na obsojene. Na podlagi te osnove bi se pristop do segmentov najbolj razlikoval. Na ta način bi morali potem segmentirati obsojene pri obravnavi na malih terapevtskih skupinah in pri izvajanju različnih programov prevzgoje.

Režim pa je znan vsem in viden v vsakodnevnem življenju, saj so obsojene razporejene v sobe glede na dodeljeni režim. Na podlagi dolgoletnih izkušenj strokovnjakov in ostalega osebja pa je postala vidna povezava med storjenim deliktom, dolžino kazni ter dodeljenim režimom. Na splošno so v odprtem režimu bolj umirjene, ne nevarne zapornice in v zaprtem nasprotno. Ravno zaradi tega izberemo tovrstno segmentiranje, saj zagotavlja relativno homogenost znotraj segmenta in relativno heterogenost v primerjavi z drugimi. Hkrati pa uporaba tega ne krši nobenega zakona. V primeru, da se vseeno pojavi heterogenost znotraj segmenta oz. je segment prevelik, si še vedno lahko pomagamo z dodatno segmentacijo, s pomočjo demografskih, geografskih, družbeno – ekonomskih in osnov političnih ureditev.

### **5.3 POSTAVITEV CILJEV IN NAMENOV**

Pri iskanju namenov socialnega trženja, se vedno govori o spremembi, opustitvi, zavrnitvi ali sprejetju določenega vedenja. Nameni, ki jih zberemo naj bi vsebovali elemente, kot so ciljna skupina, vedenje ali njegov sklop, trenutno stanje vedenja in vedenje, ki si ga želimo. Namen programa je lahko tudi informiranje in širjenje znanja ciljne skupine, lahko tudi spremembo prepričanja ali tistega, v kar ciljna skupina verjame. Gre za končni učinek in korist, ki jo pridobi ciljna skupina s socialnim programom.

Najprej opredelimo namene programa socialnega trženja, nato pa na tej podlagi dobimo konkretne cilje, ki jih je možno meriti in na njihovi osnovi ugotavljati uspešnost izvajanih programov. Cilj je torej specifična, merljiva sprememba vedenja ciljne skupine, ki jo želimo doseči ob zaključku programa.

Namen ZPKZ Ig je nudenje prostora za prestajanje kazni zapora. Ta naj bi se prestajala v kar se da varnih okoliščinah tako za zaprte osebe kot za okolico in celotno prebivalstvo RS. Z zornega kota socialnega trženja pa je najpomembnejši namen zavoda prevzgojitev zaprtih oseb, da bodo sposobne po prestani kazni živeti pošteno. Njegov namen je torej imeti čim manj povratnic, čim več žensk, ki si po prestani kazni najde zaposlitev, čim več takih, ki po prestani kazni ne izvajajo več ilegalnih dejanj in začno živeti pošteno.

Iz povedanega lahko razvijemo cilje. Število povratnic lahko spremljamo v zavodu, podatke o gibanju števila povratnic pa imamo v biltenih zavoda. Kot smo že zgoraj povedali, je število povratnic v zadnjih treh letih upadlo, glede na leto 2002, ko jih je bilo največ, in sicer kar 53,1% od vseh sprejetih v zavod. Iz leta 2002 na 2003 je delež povratnic padel za 18 odstotnih točk in iz leta 2003 na 2004 za 4,8 odstotnih točk. Iz leta 2004 na 2005 je zopet opazen rahel porast, in sicer za 0,3 odstotne točke. Število povratnic se je torej od leta 2002 do 2005 zmanjšalo za 22,5 odstotnih točk. V povprečju zadnjih petih let je bilo od vseh sprejetih v zavod kar 35,4% povratnic.

V gibanju števila povratnic lahko razberemo tudi ostale sklepe. V primeru, da obsojeno dobro prevzgojimo, si ta po prestani kazni najde službo in živi pošteno, torej ne postane povratnica. Glede na to lahko sklepamo, da pri večini povratnic program prevzgoje ni bil uspešen.

Uvesti moramo učinkovit program socialnega trženja, ki bo lahko občutno zmanjšal število povratnic. Idealno bi bilo, da povratnic sploh ne bi bilo več. Tega stanja seveda ni mogoče doseči. Zato si tu postavimo cilj zmanjšanja deleža povratnic pri sprejetih v zavod za 5 do 10 odstotnih točk oz. na 20 do 25% povratnic od vseh sprejetih v zavod.

#### **5.4 RAZUMEVANJE CILJNIH SEGMENTOV IN KONKURENCE**

V tem poglavju ugotavljamo, kakšen pristop je uporabljal zavod do sedaj in kakšnega so imeli drugi zavodi. Ugotavljamo tudi, kaj nam predstavlja konkurenco in identificiramo koristi in ovire delovanja.

Kot že omenjeno, izvajajo v zavodu strokovno delo različni zaposleni, to so sociolog, pedagog, psiholog ter socialni in zdravstveni delavci. Delo temelji na socioterapevtski usmeritvi – skupinskih in individualnih oblikah dela, elementih terapevtske skupnosti in usmerjenosti v sodelovanje z zunanjim okoljem v najširšem smislu. Zaposleni so organizirani v strokovne time, ki jih vodijo vodje vzgojnih služb. Ti se dnevno posvetujejo z vodjami

drugih služb in direktorjem v zvezi z aktualnimi dogodki. Tedensko pa v zvezi s sprejemi, prestajanjem kazni in z odpusti zaprtih oseb. Delavci vzgojnih služb se sestajajo tudi na aktivih posameznih strokovnih področij (pedagoški vodje, pedagogi, socialni delavci, terapevti za odvisnosti, zdravstveni delavci in psihologi), ki jih vodijo delavci vzgojne službe uprave.

Strokovna obravnava obsojenk poteka v individualnih, skupinskih in skupnostnih programih, njen cilj pa je usposabljanje zaprtih oseb za življenje po odpustu in ponovno sovpadanje v družbo.

Pri individualnih programih se že na začetku izvajanja opredeli kratkoročne in dolgoročne cilje obravnave, bivanja in dejavnosti zaprte. Opredeli se tudi namestitev v oddelek (režim in soba), vrsto obravnave, delo, pogostost stikov s svojci, stikov s strokovnimi delavci zunanjih ustanov in prostovoljci, ugodnosti, izobraževanje in poklicno usposabljanje, način preživljanja prostega časa, odnos do kaznivega dejanja ter odpust s prestajanja kazni. Programi se med letom dopolnjujejo in spreminjajo glede na potrebe, možnosti in spremenjene razmere. Program se zaprtim osebam tudi ponudi v soglasje.

Programi skupinske obravnave so izvedeni kot male terapevtske skupine in sestanki domske skupnosti. Male terapevtske skupine so sestavljene heterogeno in odprto. Na terapijah prisostvujejo zaprte osebe ne glede na starost, predkaznovanost, vrsto kaznivega dejanja, povratništvo, osebnostno strukturo in družbeni status. Cilji obravnave v malih terapevtskih skupinah so preko interakcije z drugimi člani skupine posamezniku omogočiti vpogled v lastno vedenje, spodbujati želeno in preprečevati neželeno vedenje, pridobivanje novih socialnih veščin, ponuditi načine razreševanja konfliktov in težav ter obveščati člane skupine. Potekajo enkrat tedensko.

Sestanki domske skupnosti potekajo od enkrat tedensko do enkrat mesečno. Vodijo jih direktorji/upravniki zavodov ali v njihovi odsotnosti vodje vzgojnih služb ali pooblaščen strokovni delavci. Udeleženci domskih sestankov so zaprte osebe, vsi delavci, ki delajo neposredno z zaprtimi in so na dan sestanka na delovnem mestu (strokovni delavci, pazniki, inštruktorji, učitelji itn.). Na takih sestankih se obravnava kakovost in ocenitev opravljenega dela v skupinah.

V vseh zavodih poteka delo na enak način, le da imajo po drugih zavodih namesto naziva domska skupnost v uporabi sestaneke velikih terapevtskih skupin (sestaneke terapevtskih skupnosti). Zaprte osebe se lahko vključujejo tudi v skupnostne programe. Te programe organizirajo in izvajajo strokovni in drugi zaposleni v zavodu. Gre predvsem za različne športno – rekreativne, politehnične in kulturne dejavnosti, delovne akcije ipd. V prevzgojnem domu Radeče so za mladoletnike organizirani tudi izleti, ekskurzije in taborništvo.

Konkurencu v našem primeru ne moremo videti v drugih zavodih oz. ustanovah, saj je ZPKZ Ig edini ženski zapor v Sloveniji in obsojene nimajo možnosti izbire, kam bodo dodeljene. Konkurencu si torej lahko predstavljamo kot nezaželeno vedenje zaprtih in že odpuščenih oseb. Spremembo je v vedenje neke osebe težko uvesti, saj se določenega vedenja navadi, navade/razvade pa je težko opustiti. Prevzgoja zaprtih pomeni spremembo vedenja. Na vedenje pa vpliva več dejavnikov, ki jih opisuje več različnih modelov.

#### 5.4.1 MOA MODEL (Rotschild)

Gre za model motivacije, priložnosti in zmožnosti. Najprej razložimo osnovne pojme (Rotschild, 1999, str. 31):

- Motivacija: gre za vnemo posameznika, da bi dosegel cilj. Tu je potrebno prepričevanje o izpolnitvi njegovih lastnih interesov. Motivacija pomeni torej postavljanje ciljev in željo po njihovem doseganju.
- Priložnost: ta se pojavi, ko porabnika ne omejujejo več zunanji dejavniki, kot so čas, denar, nadzor.
- Sposobnost: gre za spretnost oz. učinkovitost posameznika pri reševanju problemov.

Vsi trije zgornji dejavniki morajo biti prisotni, da lahko posameznik doseže spremembo vedenja. Glede na jakost teh dejavnikov pa uporabljamo tri vrste procesov, ki jih različno kombiniramo z zgornjimi (Tabela 1 v Prilogi 1):

- Izobraževanje: gre za obveščanje oz. prepričevanje posameznikov, da prostovoljno spremenijo vedenje. To pa samo po sebi ne prinaša nobenih nagrad ali kazni.
- Trženje: tu gre za vpliv na vedenje z nagradami oz. posledicami. Posameznika skušamo prepričati s tržnimi pristopi – da je določeno novo vedenje bolj zaželeno od konkurenčnega, da so koristi novega vedenja večje od stroškov, poudarja se ustreznost časa in kraja.
- Pravo: tu pa gre za prisilne pristope, kazni, ki naj bi zavirali neželeno vedenje.

#### 5.4.2 MODEL 7 KORAKOV OZ. MODEL 7 VRAT (Robinson)

Robinson na podlagi sedmih korakov, ovir, vrat oz. faz predstavi svoj pogled spremembe vedenja. Ta model s prevzgojo obsojenih zelo dobro sovпада, zato je pri vsakem koraku opisana možnost, kako bi ZPKZ lahko opisano dejstvo uporabil pri spreminjanju vedenja obsojenih (<http://media.socialchange.net.au>, 2004).

- Znanje: pri tem koraku se mora posameznik zavedati problema, vedeti, da obstaja praktična, izvedljiva rešitev in poznati stroške in koristi spremembe vedenja. Tu gre za nalogo vodje skupine ali primera, da ugotovi na kateri način najlažje določeno osebo prepričamo, da ravna narobe.
- Želja: spreminjanje zahteva domišljijo – posameznik se mora biti sposoben videti v prihodnosti, ko bo opustil neželeno vedenje. Želja je povezana s čustvi, ki jih

vzbudimo s poželenjem, strahom, zavistjo in pohlepom. Želja je povezana s predstavljanjem boljšega življenja v prihodnosti, ki je bolj zdravo, privlačno, varno, itd. Pri tem se je potrebno zavedati, da je vzbujanje domišljije pri vsakem posamezniku lahko drugačno, zato mora biti pristop zelo prilagodljiv. Da bi v obsojenih vzbudili željo po boljšem obnašanju in življenju, bi lahko po zavodu obesili plakate s primerno vsebino, npr. mamica in otrok, srečna družina, poslovna ženska itn. Uvedli bi lahko skupne večere z deljenjem osebnih zgodb, predavanja na to temo, filmske večere na to temo – resnične zgodbe o boju matere za otroka in družino, boju žensk za službo in obstoj v družbi (uvajanje bralnih krožkov in debat o izbrani knjigi ali kaj podobnega).

- Spretnost: gre za možnost predstavljanja dejanj, ki so potrebna za dosego cilja, vendar ne v čustvenem, ampak realnem, izvedljivem smislu. Posamezniki se najlažje te spretnosti naučijo, če vidijo kako nekemu drugemu uspeva podobno. Na predavanja bi lahko povabili ženske, ki so bile nekoč v zaporu, so se spremenile in uspele.
- Optimizem: gre za zavedanje, da je uspeh mogoč in neizogiben. Veliko pomoč pri tem koraku lahko nudi občina, država s podpiranjem tovrstnega vedenja. Tu gre za večje spremembe na ravni ministrstva, uvedba kakih nagrad za pošteno življenje, podpore in socialne pomoči Centra za socialno delo itn.
- Podpora: ljudje so velikokrat omejeni s sredstvi in možnostmi izbiranja. Velikokrat so določene storitve in infrastrukture nedostopne, marsikdaj pa sploh ne obstajajo. Na tem področju bi bila dobrodošla uvedba pisarn, ki bi nudile brezplačno podporo, pogovor in nasvet strokovnjaka za bivše kaznjence v stiski, uvedba klubov bivših obsojenk, forumov, internetnih strani, dostopov do računalnika itn.
- Spodbuda: gre za spodbuditev k dejanjem. Človek se težko odpove vedenju, katerega je že zelo dolgo vajen. Največkrat se uporablja vpliv na zavest, to pa s pomočjo neposredne grožnje, posebne ponudbe ali kakega družabnega dogodka. Tovrstno vzpodbujanje zapornic k poštenemu življenju bi bilo mogoče na individualnih obravnavah ter malih terapevtskih skupinah. Šlo pa bi za prikazovanje možnih kazni, stanj, načinov življenja, ki jih lahko doletijo v primeru, da ne opustijo škodljivega vedenja - seznam možnih kazni, ki jih lahko dobi v primeru ponovitve prekrška, prikaz slik in filmov – npr. *Trainspotting* in *Otroci s postaje ZOO*, kako lahko končajo narkomani, alkoholiki itn.
- Povratna informacija in okrepitev: kljub izvajanju programa, dobivajo ljudje vsak dan mamljiva vabila, naj se vedejo nezdravo, neželjeno, nesocialno itn. Zato je potrebno ljudem dajati povratno informacijo, da ima njihovo spreminjanje vedenja učinke, da delajo dobro ter kaj se pričakuje od njih v prihodnje. To bi se izvajalo na terapevtskih skupinah, individualnih srečanjih, v govorih nadrejenih ob posebnih priložnostih, npr. za božič itn.

Slike 5-6 v Prilogi 1: 7 korakov, kako do socialne spremembe oz. element sedmih vrat



## 5.5 OPREDELITEV TRŽENJSKEGA SPLETA

Na podlagi zgoraj opisanega določimo sestavine trženjskega spleta. Vsaki komponenti moramo posvetiti pozornost, saj le prava kombinacija vseh pomeni možnost za uspeh. Pri oblikovanju trženjskega spleta je potrebno posvetiti pozornost tudi dejstvu, da delamo splet za storitve, ne za izdelke, torej uporabimo splet s sedmimi sestavinami (7P).

### 5.5.1 STORITEV

Storitev, ki jo nudi ZPKZ Ig ni mogoče preprosto opredeliti. Ne gre namreč samo za eno storitev, temveč za več, med seboj povezanih. Zavod namreč nudi tako jedro storitve, kot nujno potrebne podporne storitve, ki omogočajo izvajanje jedra. Izvaja tudi dodatne storitve, ki pomenijo dodatno vrednost, to pa pomeni večje zadovoljstvo zaprtih oseb. Zato storitev prikazujemo kot storitveni cvet, kjer jedro storitve predstavlja center cveta, venčni listi pa dodatne in podporne storitve.

Podporne storitve so:

- Informacije: porabniki pogosto zahtevajo informacije o tem, kako pridobiti in uporabljati storitev (v našem primeru bi to lahko predstavljalo obnašanje v zavodu in pravila).
- Sprejemanje naročil: marsikje je potrebno storitve vnaprej naročiti.
- Zaračunavanje storitve: potrebno je izstaviti razumljive račune in obračune (v našem primeru bi to lahko razumeli kot razloženo in pravično kazen v primeru neupoštevanja pravil).
- Plačilo: omogočanje, da je izvedba plačila čim bolj enostavna (v našem primeru je plačnik storitev zavoda država).

Dodatne storitve:

- Svetovanje: za posameznika je zelo pomembno, da prilagodimo svetovanje prav njegovim potrebam in okoliščinam (v primeru zavoda je to nujno za izvajanje prevzgoje).
- Izkazovanje gostoljubja: pomeni porabnike obravnavati kot dobrodošle goste (v primeru zavoda tega ne smemo jemati dobesedno, v tem primeru gre za prijaznost osebja, ki se trudi zmanjševati konflikte).
- Varovanje: gre predvsem za varovanje stvari in živih bitij, ki jih ima porabnik s seboj (v zavodu to pomeni varovanje osebnih predmetov, ki jih ima obsojena lahko pri sebi).
- Izjeme od ustaljenih postopkov: gre za določeno mero prožnosti, kadar porabniki izrazijo kakšno posebno zahtevo (v zavodu bi to pomenilo drugačno obravnavo neke obsojene, zaradi dobro argumentiranih razlogov – npr. odlog kazni zaradi varovanja otrok, v primeru odsotnosti drugega partnerja in neobstoja druge alternative).

Storitveni cvet prikazuje Slika 7 v Prilogi 1. Bistvo storitvenega cveta je torej v tem, da je dobro opravljena storitev kot lep, svež cvet, z vsemi venčnimi listi. V primeru, da neka dodatna ali podporna storitev ne deluje dobro ali sploh ne, trpi celotna podoba storitve.

Kot smo že večkrat omenili, zavod ponuja prostor, kjer obsojene prestajajo kazni zapora. Prestajanje mora biti varno, nuditi mora pomoč pri odvijanju od drog ali alkohola, pomoč pri preobrazbi v poštenega človeka, pri iskanju zaposlitve, strokovno psihološko pomoč, možnost zaslužka, dodatno izobraževanje, hrano, obleko itn. Vse naštete in še druge storitve pa skupaj tvorijo storitveni cvet, ki ga zavod ponuja obsojenim.

### *Jedro storitve*

Za jedro izberemo tisto osnovno storitev, na kakovost katere vse ostale vplivajo in se z njihovim spreminjanjem, spreminja tudi dožemanje celotne storitve. Gre torej za samo bivanje v zavodu, kjer se izvaja prevzgoja obsojenih v poštene ljudi. Ker pa se tako storitev ne da izvajati oz. nuditi, jo zavod nudi kot paket storitev, kamor poleg že navedenega spadajo še naslednje:

- Iskanje zaposlitve in možnost zaslužka: obsojene imajo možnost delati v proizvodnih delavnicah JGZ Golovec, tiste na odprtem oddelku pa tudi izven zavoda ali v podjetjih v katerih so delala pred nastopom zaporne kazni. To jim pomaga pri organizaciji življenja po odpustu.
- Dodatno izobraževanje: zavod osebam odprtega oddelka omogoča izobraževanje izven zavoda. Storitve bi lahko razširili še na polodprti in zaprti oddelek z uvedbo izobraževanja znotraj zavoda.
- Opravljanje različnih tečajev: določenim obsojenim bi lahko omogočili opravljanje tečajev obvladovanja jeze in samokontrole. Zaprtim na odprtem oddelku bi omogočili opravljanje tečaja prve pomoči, kar bi koristilo varnosti zaprtih v primeru obračunov in samopoškodovanja.
- Prehrana: je nujna in samoumevna, lahko pa vpliva na počutje v zavodu, če je dobra in, če lahko obsojene prisostvujejo pri sestavljanju jedilnika.
- Oskrba z obleko: v primeru, da obsojena nima svoje obleke (brezdomke, revne osebe,...), jim jo priskrbi zavod (v sodelovanju z RK, UNICEF-om itd.).

Koristi, ki jih dobijo obsojene s spremembo svojega vedenja so npr. dobra vest, svoboda, zdravje, povrnitev ugleda, življenje brez strahu pred ostalimi nepridipravi, redna služba, življenje z manj konflikti, ponosna, razumevajoča družina, prijatelji, letni dopust, šolanje itn.

Vendar pa so z jedrom povezani tudi stroški, to so žrtvovanja, ki jih mora trpeti obsojena, če ne preneha s škodljivim vedenjem. To so predvsem zaporna kazen, slaba družba, pretepanje, bolečina, zasvojenost, abstinenčna kriza, ogrožanje življenja sebi in drugim, slaba vest, bolezen, sramovanje s strani prijateljev in domačih, zaprtost med 4 zidove, omejenost gibanja, smrt itn.

Koristi in stroški, ki jih obsojene vidijo je težko opredeliti brez kvalitativne raziskave med njimi, zato niso nujno našteje vse možnosti. Vse to je potrebno upoštevati pri uporabi programov socialnega trženja. Potrebno je poudarjati tako koristi zelenega vedenja, kot slabosti slabega, slednje celo za spoznanje bolj.

*Dodatne in podporne storitve, ki jih lahko izvaja ZPKZ Ig*

- Informacije: so podpora storitev, olajšajo uporabo in so tudi nujno potrebne za celotno storitev. Obsojene so informirane o trajanju kazni, hišnem redu, dovoljenih in nedovoljenih dejanjih v zavodu, o možnih ugodnostih, pogojih dela, psiholoških obravnavah, načinu dela v zavodu, do česa so upravičene in do česa ne itd.
- Svetovanje: v primeru, da je dobro izvedeno, pomeni dodatno vrednost bazične storitve v očeh obsojenke. Gre za svetovanje v psihološkem smislu, ko obsojena potrebuje pomoč, se znajde v stiski, želi prenehati z uporabo drog, se ne razume z družino, sojetnicami, potrebuje socialno pomoč, itn. Potrebno pa je omeniti, da je večina svetovanja uporabljena v jedru storitve.
- Gostoljubje: vpliva na dodatno vrednost. Trud za vzbujanje dobrodošlice obsojenim, bi bil zaman. Gostoljubje lahko v smislu zavoda vidimo kot prijaznost in korektnost osebja, urejenost sanitarij in toaletnih prostorov, urejenost sob itd.
- Varovanje: vpliva na dodatno vrednost. V zavodu gre predvsem za varnost zunanje okolice pred obsojenimi, varovanje vrat in ostalih možnih vhodov iz gradu. Pomeni pa tudi varovanje osebne lastnine obsojenih, obrambo pred napadi sojetnic, samopoškodbe ter varovanje pred zunanjimi sovražniki (upniki).
- Obravnava izjem: vpliva na dodano vrednost. V zavodu so obsojene, ki odstopajo od povprečja. Tako se lahko najdejo nadpovprečno težavne ter nadpovprečno pridne obsojenke. Potrebno jih je obravnavati v skladu z njihovim obnašanjem. Če je obravnava korektna, to povečuje vrednost ne samo v očeh nadpovprečno pridne obsojene, ampak tudi v povprečnih in težavnih. Obravnava izjem je potrebna tudi pri osebah, ki imajo drugačne težave od povprečja ter težje motnje, kot drugi itn.
- Zaračunavanje: podpora storitev. V primeru zavoda bi jo lahko razumeli, kot že opisano pošteno kazen v primeru neposlušnosti oz. neupoštevanja pravil.

Dodatni storitvi, kot sta sprejemanje naročil in plačilo sta v primeru zavoda brezpredmetni. Prvo bi lahko razumeli kot sporočilo policijske postaje zavodu, da bodo pripeljali novo obsojenko. Drugo pa kot plačilo stroškov bivanja, ki jih plača država. Pri teh storitvah so obsojene v pasivnem stanju, storitev se ne izvaja neposredno njim.

## **5.5.2 CENA**

Cene storitve ne plača kaznjenka, ampak država. Z zornega kota obsojene pa je potrebno upoštevati nedenarno izražene stroške. Pod to štejemo vsa možna žrtvovanja, ki jih obsojena utрпи pri preobrazbi v poštenega človeka oz. z opuščanjem slabega in sprejemanjem zelenega vedenja. Kot pri denarno izraženi ceni, tudi tu izvajalci programa znižujejo stroške in

povečujejo koristi prevzemanja vedenja. Prvo se naredi tako, da se čim bolj olajša spremembo vedenja. To se lahko naredi predvsem z nudenjem strokovne pomoči, prepričevanjem, da zmorejo, lajšanjem abstinenčnih kriz, lajšanjem stisk z ustanovitvijo že zgoraj opisane infrastrukture, posebnih pisarn in drugih vrst pomoči. Drugo pa se izvede s poudarjanjem in izpostavljanjem koristi spremembe vedenja. Koristi so opisane že pod poglavjem storitev – jedro storitev. Potrebno bi jih bilo izpostaviti in še posebej poudariti tiste, ki so za obsojene najpomembnejše. Korist bi predstavljala tudi uvedba nagrad za pošteno življenje (priznanja ali denarna nagrada).

### **5.5.3 ČAS IN KRAJ DOSTAVE STORITVE**

Tržna pot, kjer bi se doseglo obsojene je ena sama, namreč prostori zavoda na Igu. Obsojene so namreč zaprte v enem samem zavodu v Sloveniji. Gre za splošno dejstvo, da je pri storitvah, ki so usmerjene na ljudi, prevladujoča neposredna tržna pot.

Izbiramo pa lahko poti znotraj zavoda. Ena možna pot je kontakt na individualnih srečanjih, kjer se strokovna oseba in obsojena na štiri oči pogovarjata in rešujeta probleme. Tako lahko zelo podrobno izvemo, na kakšen način je potrebno pristopiti do določene osebe. Lahko se zgodi, da zaprta noče sodelovati na individualnih srečanjih. V takem primeru poskusimo s prepričevanjem na malih in velikih terapevtskih skupnostih, kjer obstaja vpliv ostalih jetnic in drugega osebja. Če še ta pot zataji pa nam preostane prepričevanje s posrednimi dražljaji, ki so že opisani zgoraj, namreč plakati, knjige, filmi, bivše obsojene, ki so uspele itn. V tej smeri bi lahko delovali tudi letaki in zgibanke, ki bi bile prosto dostopne v skupnih prostorih ali prostorih skupne terapije, ki bi opozarjali na posledice nevarnega življenja.

Prednost izvedbe tega projekta je v tem, da je v času prestajanja kazni konkurenčnih vplivov slabega vedenja zelo malo. Konkurenčnih zunanjih vplivov praviloma ni (razen, če pride do kršitve pravil), obstajajo samo tisti znotraj zavoda, ki prihajajo s strani sojetnic, te pa lahko zmanjšamo s pravilno izvedeno segmentacijo. Prednost izvajanja je tudi v zaprtosti in ločenosti zavoda od ostale okolice. Obsojena je zaradi tega vedno na doseg za vplivanje, pogovor in nadziranje, dokler seveda prestaja kazen. Problem se pojavi pri odpustu obsojene iz prestajanja kazni. Takrat nima zavod nobenega vpliva nanjo več, realizacija spremembe vedenja je sedaj odvisna od nje same. Vpliv konkurence je velik in vsaka pomanjkljivost prevzgojne terapije se bo obrestovala. Ravno zato bi bilo potrebno uvesti pisarne, klube in ostalo infrastrukturo.

Tudi čas je zelo pomembna spremenljivka pri prevzgoji. Dlje kot bo obsojena prestajala kazen, dlje bo pod vplivom strokovnjakov, dlje bo deležna prevzgojitvene terapije in večja bo možnost, da se je v zavodu njeno vedenje spremenilo. Prednost tega programa je tudi kontinuirano izvajanje. Ni potrebno narediti časovnega načrta izvedbe (na podlagi raziskave ugotoviti v katerem času je največ predstavnikov naše ciljne skupine na določenem mestu, da

bodo dostopni). Edini časovni raspored, ki ga je potrebno narediti je, kateri dan v tednu bodo potekale različne terapevtske oblike.

#### **5.5.4 TRŽNO KOMUNICIRANJE**

Gre za t.i. prepričevalno komuniciranje, katerega namen je ciljno občinstvo prepričevati o koristi ponujenega vedenja in sprejetje le-tega. Pri tem pa je potrebno izdelati dobro strategijo sporočila (kaj želimo povedati, sporočiti) in strategijo izvedbe (kako bomo komunicirali). Pri prvem se v sporočilu poudarja koristi zelenega vedenja, pri drugem pa se določi stil, ton, besedišče in obliko sporočila. Ko je sporočilo oblikovano, ga je potrebno testirati, da se preveri njegova uspešnost in doseganje zadanih ciljev. Nato se določi komunikacijska orodja (osebna prodaja, oglaševanje, odnosi z javnostmi, posebni dogodki itn.), medijske kanale (radio, TV, časopis, revije, oglasne deske, po pošti, itn.) in časovni okvir sporočanja prek posameznih medijev (Kotler, Roberto Lee. 2002, str. 264-279).

##### Oglaševanje

To vrsto komunikacijskega orodja bi lahko izkoristili za doseganje bivših kaznjenk, ki so že na prostosti in so blizu prevzetja starega vedenja. Dosegli bi lahko tudi bodoče kaznjenke, ki nameravajo storiti kaznivo dejanje in tudi tiste, ki so že na prestajanju kazni. Hkrati pa bi lahko vplivali na celotno prebivalstvo in njihov odnos do kriminala. Oglas bi bil lahko podoben tistemu, ki poziva k službovanju v slovenski vojski. Poudariti bi moral slabe stvari zapora ter dobre stvari svobode. Tovrstno oglaševanje bi se lahko izvajalo na TV kanalih, ki so prisotni v vseh regijah Slovenije (POPtV, SLO1, SLO2) in seveda v času največje gledanosti (od 19h do 22h). Objava tovrstnih oglasov je brezplačna. Vendar pa zaradi tega ni mogoče izbirati ure in se oglas predvaja, ko večina ciljne skupine ni pred TV ekranom. Poleg tega pa takih oglasov na TV še ni bilo zaslediti in bi tudi bili lahko nesmiselni, saj gre v primeru predvajanja oglasa celotnemu prebivalstvu za spreminjanje vedenja, ki ga v večini primerov še ni. Iskati ciljno skupino, torej potencialne zapornike, pa je zelo oteženo. Gre namreč za moške in ženske (v primeru predvajanja po TV lahko prepričujemo oboje) v starosti od 27 do 49 let, torej za večino prebivalstva, kar pa je preširok segment oz. preširoko opredeljena ciljna skupina. Po drugi strani pa preprečevanje neželenega vedenja preko TV za večino prebivalcev poteka preko filmov s tovrstno vsebino, ogledom dokumentarnih oddaj, poročanja novinarjev itn. Iz tega razloga lahko torej sklepamo, da oglaševanje ne bi bilo učinkovito.

##### Odnosi z javnostmi

So zelo pomembna sestavina komunikacije, saj imajo tako izraženi podatki visoko novičarsko vrednost, še posebej v medijsko razvpitih primerih. Zapori so izredno občutljiva tema, saj se znajo davkoplačevalci hitro pritožiti in hudovati, če se preveč njihovega denarja porabi za izobčence družbe – zapornike. V tovrstnih poročilih se zato vedno pokaže visoka gledanost/poslušnost/branost. Medije je potrebno obravnavati kot posrednike med zavodom in širšo javnostjo. V tem smislu gre predvsem za intervjuje predstavnikov zavoda za različne

revije, radijske in TV oddaje, časopise itn. Potrebno je poudariti, da je tega več v primeru kakega pobega, samomora, medijsko razvpitega primera na sodišču ali kake afere, škandala.

#### Pospeševanje prodaje

V okviru socialnega trženja se le redko uporablja, največkrat pa v obliki darila velikim donatorjem. V okviru zavoda lahko pospeševanje prodaje razumemo kot pospeševanje spreminjanja vedenja. To se že izvaja, in sicer v obliki podarjanja nagrad za lepo/želeno vedenje. To so predvsem dodatni prosti izhodi, selitev na bolj odprti režim, večja denarna nagrada s strani JGZ itn. Uvedli bi lahko še kako simbolično nagrado za vzorno vedenje, npr. mesečna plaketa za vzorno vedenje, privilegiji v domu (daljše spanje), osvobajanje zoprnih opravil (pomivanje stranišč), možnost opravljanje dela zunaj zavoda, v podjetjih, itn. Pospeševanje in uvedba novih oblik je odvisna od strokovnega osebja, uprave ter Ministrstva za pravosodje.

#### Osebna prodaja

Tu gre za neposredno komunikacijo z obsojenimi. Je najbolj učinkovita in profesionalna v primeru individualne obravnave, torej v individualnih terapijah. Gre torej za komunikacijo strokovnega osebja neposredno z obsojeno.

#### Priporočila porabnikov

Dejstvo je, da tisti, ki je že poskusil nek izdelek najbolje ve, ali mu je služil, kot je bilo pričakovati. V našem primeru bi bivša kaznjenska na malih terapevtskih skupinah opisovala, kako ji je uspelo spremeniti vedenje in kako je ta sprememba vplivala na kakovost njenega življenja.

### **5.5.5 PROCES**

Pri storitvah je proces izrednega pomena, saj je neposredno povezan s ponudbo. V zavodu se prevzgoja začne s sprejemom v zavod in konča z odpustom. Celoten proces izvajanja storitve pa poteka v naslednjih treh fazah, ki so med seboj prepletene:

- Prva faza

Vloga pedagoga v prvi fazi, torej v sprejemnem oddelku, je seznanitev obsojenke s pravili delovanja zavoda, seznanitev z zakonodajo izvrševanja kazni zapora, sproščanje napetosti, ki nastane ob prihodu obsojenke v zavod, pomoč pri adaptaciji na zavodovo okolje, razjasnitev pričakovanj v zvezi s prihodom v zavod, planiranje svetovalnega dela z obsojeno in vodenje pedagoške dokumentacije za obsojeno. Terapevtski cilji so lažje dosegljivi, če je obsojena pripravljena v svetovalnem procesu aktivno sodelovati in ne predstavlja zgolj »objekt diagnosticiranja«.

Delo strokovne skupine obsega v prvi fazi trižno-diagnostični postopek, v okviru katerega se določi režim prestajanja kazni in izdelava skupaj z obsojenko individualni program obravnave.

V tej fazi se poveže tudi s pristojnimi Centri za socialno delo in družino obsojene, če je to potrebno in če se obsojena s tem strinja.

- **Druga faza**

Sodelovanje med obsojenko in zavodom poteka med prestajanjem zaporne kazni v obliki individualnega svetovanja, učenja na malih skupinah (povprečno število udeleženk ene male skupine je 15 obsojenk) in srečanjih domske skupnosti (na katerih so prisotne vse obsojenke, razen tistih, ki delajo izven zavoda). Srečanja domske skupnosti so vodena na podlagi vsebin, opredeljenih v individualnem programu obravnave.

- **Tretja faza**

Priprava na odpust obsojenk poteka kontinuirano med prestajanjem zaporne kazni. V tej fazi začno poglobljeno potekati priprave v povezavi z institucijami zunaj zavoda, namreč pristojnimi centri za socialno delo. Z obsojenko se izdela načrt, v okviru katerega se opredeli njeno nastanitev, delo ter nadaljnjo sodelovanje s Centrom za socialno delo. V primeru, da se je obsojenka v času prestajanja zaporne kazni izobraževala, pa se ji svetuje, kako naj nadaljuje izobraževalno pot.

### **5.5.6 LJUDJE**

Ljudje, ki vplivajo na počutje posameznice in njeno doživljanje storitve, so osebje in sojetnice. Pri osebju so najpomembnejši strokovni delavci. Njihov stik z zaprtimi je najtesnejši, in najmočnejši, zato je tudi potrebno, da so res strokovnjaki na svojem področju, da jim zaprte osebe zaupajo, da jih tudi vizualno sprejmejo, da so se sposobni poistovetiti z njimi in da imajo dobre namere, namenjene obsojenim, ne sebi. K osebju spadajo tudi pazniki, ki imajo tudi pogoste stike z zaprtimi. Pri teh pa sta pomembnejša vedenje in videz, ki pripomoreta k spoštovanju, sledenju pravilom in večji varnosti. V isto skupino spadajo še delavci uprave, hišnik in kuharica, ki pa nimajo rednih in vplivnih stikov z obsojenimi.

Pri sojetnicah gre za največji vpliv tistih, ki so v istem režimu, tistih, ki so v isti mali terapevtski skupini. Vpliv ostalih, iz drugih režimov in terapij, je manjši. Zato je pomembno, da se jetnice istega segmenta (režima) med seboj dobro razumejo. V primeru, da imajo med seboj konflikte, porabijo več časa za reševanje le-teh, namesto za sprejemanje in napredovanje v terapiji. Hkrati pa motijo vodjo in ostale člane skupine.

### **5.5.7 FIZIČNI DOKAZI**

Gre za vtise o okolju, ki jih človek lahko zazna s pomočjo vseh petih čutil. Gre torej za slog, videz, notranjo in zunanjo arhitekturo, pohištvo, dodatke, barve, oblačila zaposlenih, razsvetljava, glasba, vonj. Kar se tega tiče, je ZPKZ Ig gotovo nekaj posebnega. Stari grad je mogočen, vhodna vrata so težka, narejena iz masivnega lesa, takoj za sprejemno pisarno pa

stojijo železna vrata, ki so vedno zaklenjena. Zunanost gradu je pod nadzorom kamer, vsa okna so zaščiteni z rešetkami. To daje zelo močan vpliv o varnosti gradu.

Pazniki so oblečeni v temno modre uniforme s kravato in sivo srnjco. Na oboje je našit tudi grb Ministrstva za pravosodje. Uniforma mora biti vedno zlikana in čista. Vizualno so zelo uradni, vestni, delujejo zelo odgovorno in vse skupaj zopet kaže na varnost zapora.

Notranost gradu spominja na hladni srednji vek, hodniki so obokani in znotraj je velik atrij. Vendar pa so tla obložena s toplim parketom in preprogami, okna so okrašena z rožami. Sobe nimajo, razen rešetk na oknu, dosti skupnega s celicami. So prostorne, svetle, posteljnina je živih barv itn. Notranost gradu sploh ne deluje strogo. Oprema v pisarnah in sobah obsojenih je sicer precej zastarela, ampak nikakor ne spominja več na srednji vek.

Notranost gradu je bila že na ogled prebivalstvu, in sicer v televizijskih poročanjih. Prebivalstvo tako lahko vidi, da se zaprtim v zaporu sploh ne godi slabo. Veliko zaprtih je tudi takih, ki so brezdomke in jim je zavod zatočišče, kjer jim ničesar ne manjka. Potrebno je poudariti resnost zapora in to je lahko izvedeno s fizičnimi dokazi.

## **5.6 RAZVOJ OCENJEVALNIH IN NADZORNIH STRATEGIJ**

Ali strategija pelje k cilju, se bo pokazalo ob pripravi naslednjega letnega poročila, ko se bo primerjal delež povratnic glede na prejšnje leto. Potrebno je tudi sprotno nadziranje uspešnosti programa. Še naprej bi morali potekati domski sestanki, na katerih bi osebje poročalo o rezultatih. O obnašanju zaprtih bi poročali pazniki. Vsak teden bi moral nekdo izmed njih opisati obnašanje obsojenih. Naloga pa bi vsak mesec doletela drugega, da preprečimo pristranskost. Podobno bi se vršilo tudi pri strokovnemu osebju. Vsak izmed njih ima svojo skupino. Enkrat mesečno se ena terapija izvrši pod nadzorom drugega vodje. Na podlagi izkušenj enega meseca nazaj, bi ta presodil rezultate terapije. Da bi še v večji meri preprečevali pristranskost osebja, bi se lahko uvedlo zunanje opazovalce, torej strokovno osebje in pazniki med bližje ležečimi zavodi (en teden v mesecu dela določeno osebje v drugem zavodu, npr. Povšetova 5 in Ig).

Potrebno je predvsem rešiti problem pristranskosti, saj je odnos med pazniki, strokovnimi delavci in obsojenko redko objektivni. Iz tega razloga je tudi paznik kot ocenjevalec sprememb lahko neverodostojen. Potrebno je najti še druge možnosti preverjanja, z minimalnim vdorom v zasebnost – kamere, anonimne vprašalnike, itd.

## **5.7 DOLOČITEV PREDRAČUNOV IN ZAGOTAVLJANJE FINANČNIH SREDSTEV**

Pri tej fazi je nujno sodelovanje z ministrstvom, ki oceni možnost izvedbe ter (ne) odobri povečanje proračuna, če je (ni) potrebno. Ravno zaradi tega je potrebno razviti program, ki



ima veliko možnosti, da deluje. V zavodu se na podlagi načrtovane porabe sredstev naredi predračun. Potem se oboje predstavi državni upravi, seveda z dobrimi argumenti. Pomemben del pri inovacijah predstavlja tudi sodelovanje z drugimi podobnimi ustanovami, kot so prevzgojni domovi in moški zapori. Zavedati se je potrebno tudi dejstva, da je ZPKZ Ig premajhen, da bi lahko dokazal upravičenost povečanja proračuna. Predstavniki zgoraj naštetih institucij bi morali biti v neprestanem kontaktu in si izmenjevati informacije o predlogih, idejah, mnenjih. Skupaj bodo lažje prepričali nadrejene in upravo za finančno podporo.

Uvedba novega programa mora biti upravičena in ne predraga. Koprski fitness studio je dvignil val prahu med ljudmi. Dejstvo je, da inovacije plačajo davkoplačevalci in ti ne bodo veseli, če bodo videli, da se njihov denar porablja za to, da je ljudem v zaporu bolje kot zunaj. Zato je potrebno upoštevati morebitni odziv javnosti nad uvedbo določene novosti.

## **5.8 DOKONČANJE IN IZVEDBA NAČRTA**

Za izvedbo načrta so zadolženi strokovni delavci, ki bodo izvajali segmentacijo, vodili terapevtske oblike po navedenem načrtu in izvajali kontrolo sledenja zastavljenim ciljem. Pazniki bodo skrbeli za varnost obsojenih, gradu, potovanja na delovno mesto, sodišče, šolo. Skrbeli bodo za ocenjevanje in primerno ukrepanje v primeru izgredov. Delavci v upravi bodo s pomočjo strokovnih delavcev predstavili program ministrstvu in drugim zavodom ter priskrbeli dodatna finančna sredstva, skrbeli za komuniciranje z javnostmi in organizirali izobraževanje znotraj zavoda. Direktor JGZ oz. njegov namestnik bo poskrbel za nove povezave z zunanjimi podjetji in s tem za nova delovna mesta za obsojene.

## **6 SKLEP**

Uporaba socialnega trženja v praksi ni lahka. Pripraviti ljudi, da počno nekaj, česar ne želijo, je pa za njih dobro, je zelo težko. Gre za spreminjanje vedenja določenega dela družbe s skromnimi viri sredstev in ponavadi tudi s pomanjkljivim znanjem socialnega trženja. Slednje je predvsem posledica tega, da je ta tematika v večini izobraževalnih ustanov le omenjena, redko kje ji je namenjeno več kot nekaj ur predavanja. Ravno zaradi tega je potrebno pred praktično izvedbo spreminjanja vedenja ustvariti pregleden in natančen načrt uvedbe pristopov socialnega trženja, s posebnim poudarkom na kritičnih sestavinah načrta.

V diplomski nalogi sem na podlagi ugotovitev priznanih avtorjev na področju socialnega trženja ustvarila zamisel, kako bi s pomočjo socialnega trženja poskušali vplivati na spremembo vedenja zaprtih žensk v Zavodu za prestajanje kazni zapora na Igu.

Najprej sem ugotovila, da ima zavod veliko priložnosti iz zunanjega okolja, predvsem iz gospodarskega in tehnološkega okolja, ki s svojim razvojem omogočata boljši nadzor ter radikalnejše pristope k prevzgoji. Nevarnosti, ki pretijo predvsem iz tehnološkega in politično – pravnega okolja, pa bi s spremljanjem razvoja na teh področjih lahko spremenili v priložnosti ali pa jih vsaj precej omilili. Tako slabosti kot prednosti izhajajo iz ključnega elementa izvedbe storitve, to je iz ljudi. Z večjim poudarkom na ravnanju s človeškimi viri, torej s pridobivanjem novih zaposlenih, z organiziranjem seminarjev in izobraževanja bi slabosti precej zmanjšali, prednosti pa še povečali.

Zaprte osebe potrebujejo strokoven pristop, saj gre tako za nasilne, čustveno prizadete, psihično zlorabljene kot tudi povprečne osebe. Gre torej za različne porabnice storitev zavora, zato je potrebno oblikovati homogene segmente, ki nam bodo do podobnih porabnic omogočali enak pristop. Pri tem je najprimernejše segmentiranje na vedenjski osnovi, in sicer glede na dodeljeni oddelek. Tovrstna segmentacija naredi najprimernejše segmente, podatki so na voljo v letnih poročilih in so javni, tako da varujemo tudi osebne podatke zaprtih. Na posamezne segmente bi delovali na podlagi Modela sedmih korakov (<http://media.socialchange.net.au>, 2004). Ta model bi se izvajal v drugi od treh faz procesa izvajanja paketa storitev, torej v fazi sodelovanja med obsojenko in strokovnim osebjem.

Glede na dostopnost podatkov izberemo tudi cilj, ki nam bo povedal, ali imajo naša prizadevanja pozitivne rezultate. Tak cilj je v našem primeru gibanje števila povratnic, saj pri osebi, ki se vrne v zapor, prevzgoja ni uspela. Vmesni nadzor nad kakovostjo storitve izvajamo s poročili paznikov, sestanki, nepristranskimi opazovalci itd.

"Navada je železna srajca" je pregovor, ki v primeru tega diplomskega dela zelo drži. Obsojene imajo neke ustaljene navade, ki so škodljive tako za njih, kot za celotno družbo. Zavodi kot je ZPKZ na Igu, naj bi spreminjali njihove navade, naj bi jih prevzgojili. V dnevnem časopisju pa vidimo, da so v določenem obdobju bolj, v drugem pa manj uspešni. Glede na dejstvo, da človek spremeni vedenje, če ima dovolj dobro motivacijo, bi bilo vredno uporabiti trženjske pristope tudi na takih področjih. Če trženje doseže, da ljudje kupujejo stvari, ki si jih ne želijo in jih niti ne potrebujejo, če žanje uspehe na drugih področjih spreminjanja vedenja (varna spolnost, privezovanje z varnostnim pasom, itd.), bi mu morali dati možnost tudi na tem področju.

## LITERATURA

1. Andreasen Alan R.: Social Marketing: Its Definition and Domain. *Journal of Public Policy and Marketing*, Ann Arbor, 13(1994), 1, str. 108 - 114.
2. Andreasen Alan R.: *Marketing Social Change: Changing Behaviour to Promote Health*. San Francisco : Jossey Bass, 1995. 348 str.
3. Andreasen Alan R.: Marketing Social Marketing in the Social Change Marketplace. *Journal of Public Policy and Marketing*, Ann Arbor, 21(2002), 1, str. 1 - 13.
4. Binney Wayne, Hall John, Shaw Mike: A further development in social marketing – Applications of MOA framework and behavioral implications. *Marketing Theory*, London, 3(2003), 3, str. 387 - 403.
5. Bohinc Rado: *Zakon o gospodarskih družbah s komentarjem*. Ljubljana : Gospodarski vestnik, 1993. 986 str.
6. Jančič Zlatko: *Celostni marketing*. Ljubljana : Fakulteta za družbene vede, 1999. 259 str.
7. Kolarič Zinka: Neprofitno-volonterske organizacije v Sloveniji. *Časopis za kritiko znanosti*, Ljubljana, 22(1994), 168/169, str. 107 – 120.
8. Korošec Bojana: Nepridobitne organizacije in merila za presojanje njihovega delovanja in dosežkov. *Organizacija*, Kranj, 2002, 11., str. 73 – 82.
9. Kotler, Philip: *Marketing Management: Trženjsko upravljanje, analiza, načrtovanje, izvajanje in kontrola*. Ljubljana : Slovenska knjiga, 1996. 832 str.
10. Kotler Philip, Roberto Ned, Lee Nancy: *Social Marketing: Improving the Quality of Life*. Thousand Oaks : Sage Publications, 2002. 438 str.
11. Kotler Philip, Zaltman Gerald: *Social Marketing: An Approach to Planned Social Change*. *Journal of Marketing*, New York, 35(1971), 3, str. 3 - 12.
12. Luck David J.: *Social Marketing: Confusion compounded*. *Journal of Marketing*, New York, 1974, 10, str. 70 - 72.
13. Možina Stane et al.: *Management*. Radovljica : Didakta, 1994. 1072 str.
14. Murphy Patrick E., Laczniak Gene E., Lusch Robert F.: Ethical guidelines for business and social marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, London, 6(1978), 5, str. 195 - 205.
15. Rothschild Michael L.: An Historic Perspective of Social Marketing. *Journal of Health Communication*, Washington DC, 2(1997), 4, str. 308 - 309.
16. Rothschild Michael L.: Carrots, Sticks and Promises: A Conceptual Framework for the Management of Public Health and Social Issue Behaviors. *Journal of Marketing*, New York, 63(1999), str. 24 - 37.

## VIRI

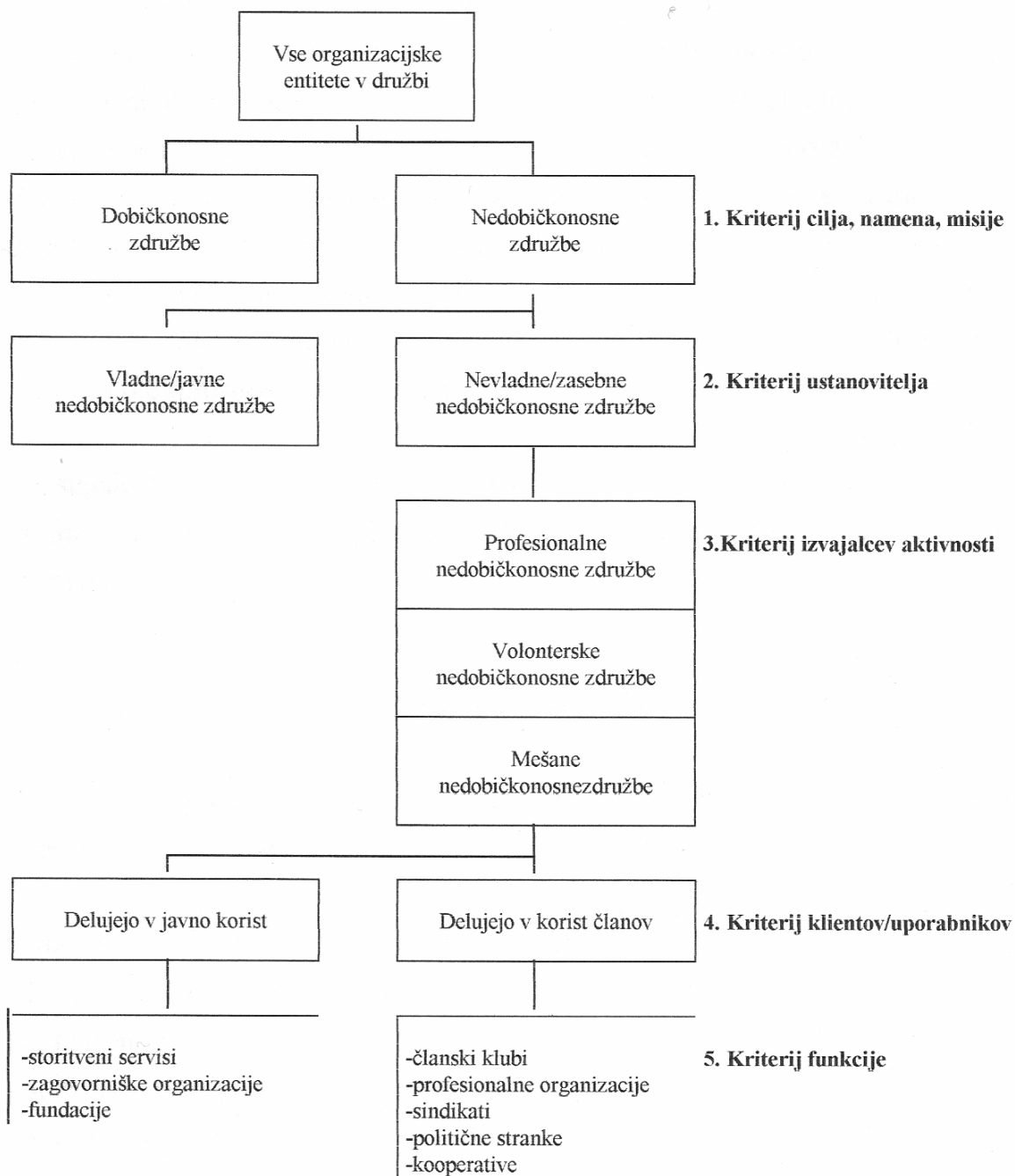
1. Andreasen Alan R.: Drumwright Minette E.: Aliances and Ethics in Social Marketing, Alan R. Andreasen (ed.), *Ethics in Social Marketing*, Washington DC: Georgetown University Press, 2000.  
[URL: <http://www.social-marketing.org/papers/allianceJan2000.html>], 2000.

2. Andreasen Alan R.: Intersector Transfer of Marketing Knowledge. Bloom Paul N., Gundlach Gregory, ed., Handbook of Marketing and Society. Sage Publications, 2000. 24 str. [URL: <http://www.social-marketing.org/papers/intersectortransfer.html>].
3. Letno poročilo ZPKZ Ig 2000. Ljubljana : Uprava za izvrševanje kazenskih sankcij, 2001. 95 str.
4. Letno poročilo ZPKZ Ig 2001. Ljubljana : Uprava za izvrševanje kazenskih sankcij, 2002. 134 str.
5. Letno poročilo ZPKZ Ig 2002. Ljubljana : Uprava za izvrševanje kazenskih sankcij, 2003. 110 str.
6. Letno poročilo ZPKZ Ig 2003. Ljubljana : Uprava za izvrševanje kazenskih sankcij, 2004. 85 str.
7. Letno poročilo ZPKZ Ig 2004. Ljubljana : Uprava za izvrševanje kazenskih sankcij, 2005. 74 str.
8. Letno poročilo ZPKZ Ig 2005. Ljubljana : Uprava za izvrševanje kazenskih sankcij, 2006. 70 str.
9. Letno poročilo Uprave RS za izvrševanje Kazenskih sankcij za leto 2001 – prvi del. [URL: [http://www.mp.gov.si/fileadmin/mp.gov.si/pageuploads/2005/PDF/uiks/porocilo\\_uiks\\_2001\\_2.pdf](http://www.mp.gov.si/fileadmin/mp.gov.si/pageuploads/2005/PDF/uiks/porocilo_uiks_2001_2.pdf)], 2002.
10. Letno poročilo Uprave RS za izvrševanje Kazenskih sankcij za leto 2001 – drugi del. [URL: [http://www.mp.gov.si/fileadmin/mp.gov.si/pageuploads/2005/PDF/uiks/porocilo\\_uiks\\_2000.pdf](http://www.mp.gov.si/fileadmin/mp.gov.si/pageuploads/2005/PDF/uiks/porocilo_uiks_2000.pdf)], 2002.
11. Letno poročilo Uprave RS za izvrševanje Kazenskih sankcij za leto 2002. [URL: [http://www.mp.gov.si/fileadmin/mp.gov.si/pageuploads/2005/PDF/uiks/porocilo\\_uiks\\_2002.pdf](http://www.mp.gov.si/fileadmin/mp.gov.si/pageuploads/2005/PDF/uiks/porocilo_uiks_2002.pdf)], 2003.
12. Letno poročilo Uprave RS za izvrševanje Kazenskih sankcij za leto 2003. [URL: [http://www.mp.gov.si/fileadmin/mp.gov.si/pageuploads/2005/PDF/uiks/porocilo\\_uiks\\_2003.pdf](http://www.mp.gov.si/fileadmin/mp.gov.si/pageuploads/2005/PDF/uiks/porocilo_uiks_2003.pdf)], 2004.
13. Letno poročilo Uprave RS za izvrševanje Kazenskih sankcij za leto 2004. [URL: [http://www.mp.gov.si/fileadmin/mp.gov.si/pageuploads/2005/PDF/uiks/porocilo\\_uiks\\_2004.pdf](http://www.mp.gov.si/fileadmin/mp.gov.si/pageuploads/2005/PDF/uiks/porocilo_uiks_2004.pdf)], 2005.
14. Letno poročilo Uprave RS za izvrševanje Kazenskih sankcij za leto 2005. [URL: [http://www.mp.gov.si/fileadmin/mp.gov.si/pageuploads/2005/PDF/uiks/lp\\_2005\\_M\\_1A.pdf](http://www.mp.gov.si/fileadmin/mp.gov.si/pageuploads/2005/PDF/uiks/lp_2005_M_1A.pdf)], 2006.
15. MacFayden Lynn, Stead Martine, Hastings Gerard: Social Marketing– A Synopsis by the Centre of Social Marketing. [URL: <http://www.marketing.strath.ac.uk/csm/about/synopsis.htm>], 1999.
16. Odlok o preoblikovanju PO Golovec in PD Ig v JGZ Golovec (Uradni list RS št. 62/2001).
17. Perhac Olga: pogovor s koordinatorko izvajanja zdravstvenega varstva v zaporih, 26.06.2006.
18. Pravilnik o organizaciji in sistemizaciji delovnih mest v UIKS. Ljubljana : Uprava za izvrševanje kazenskih sankcij, 1998. 79 str.

19. Predstavitev Uprave RS za izvrševanje kazenskih sankcij.  
[URL: [http://www.mp.gov.si/si/delovna\\_podrocja/izvrsevanje\\_kazenskih\\_sankcij/](http://www.mp.gov.si/si/delovna_podrocja/izvrsevanje_kazenskih_sankcij/)], 2004.
20. Rojšek Iča: Prosojnice 8. predavanja Trženja storitev.  
[URL: [http://www.ef.uni-lj.si/\\_dokumenti/predmeti/Storitve\\_8\\_06.pdf0](http://www.ef.uni-lj.si/_dokumenti/predmeti/Storitve_8_06.pdf0)], 13.4.2005.
21. The Seven Doors Social Marketing Approach – model sedmih vrat do spremembe vedenja. [URL: <http://media.socialchange.net.au/strategy/>], 2004.
22. Zakon o društvih (Uradni list RS, št. 60/95).
23. Zakon o gospodarskih združbah (Uradni list RS, št. 32/93).
24. Zakon o ustanovah (Uradni list RS, št. 60/95).
25. Zakon o zavodih (Uradni list RS, št. 12/91).
26. Zakon o izvrševanju kazenskih sankcij (Uradni list RS, št. 22/00)
27. Zavodi za prestajanje kazni zapora in prevzgojni dom.  
[URL: [http://www.mp.gov.si/si/delovna\\_podrocja/izvrsevanje\\_kazenskih\\_sankcij/zavodi\\_za\\_perestajanje\\_kazni/](http://www.mp.gov.si/si/delovna_podrocja/izvrsevanje_kazenskih_sankcij/zavodi_za_perestajanje_kazni/)], 2004.

## PRILOGA 1: Slike in tabele omenjene v tekstu

Slika 1: Tipologija nedobičkonosnih združb



Vir: Kolarič, 1994, str.111.

**Slika 2:** Fotografija izanskega gradu



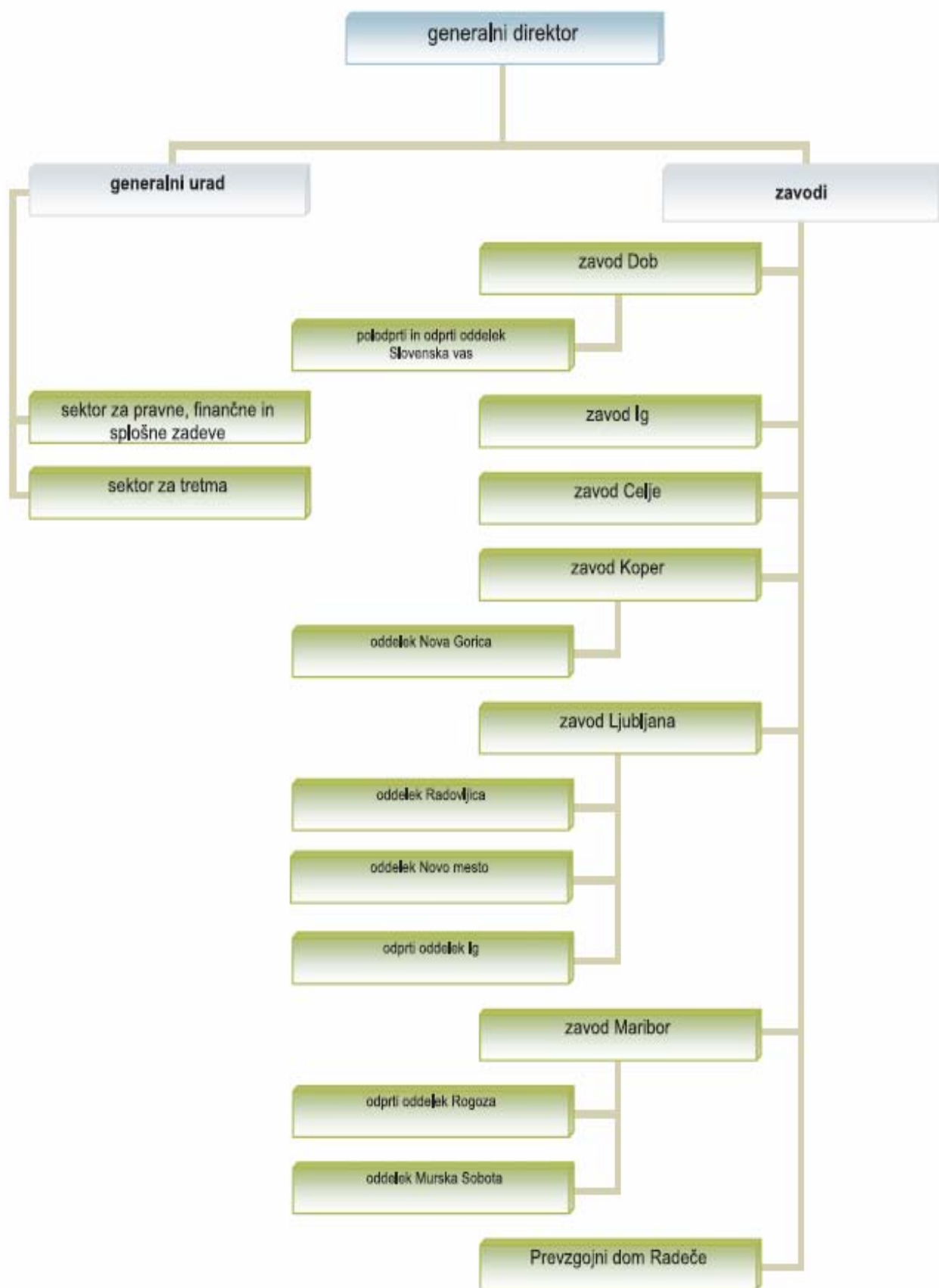
Vir: <http://www.mp.gov.si/>, 2004.

**Slika 3:** Označitev lokacije ZPKZ Ig na zemljevidu Slovenije



Vir: <http://www.mp.gov.si/>, 2004.

Slika 4: Organizacijska shema Uprave RS za izvrševanje kazenskih sankcij



Vir: <http://www.mp.gov.si>, 2004

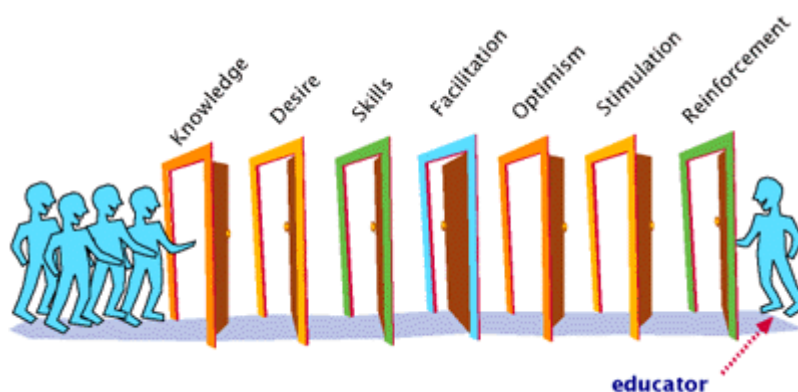


**Slika 5:** 7 korakov, kako do socialne spremembe oz. element 7ih vrat



Vir: <http://media.socialchange.net.au>, 2004

**Slika 6:** Element 7ih vrat, kako do socialne spremembe



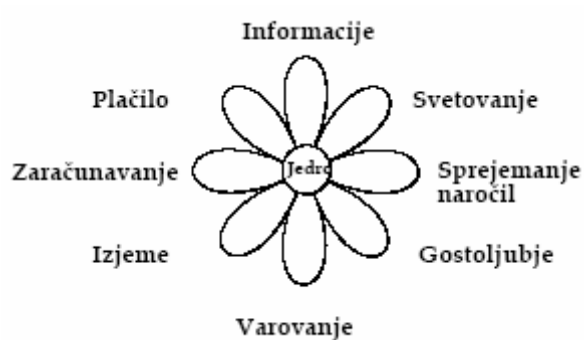
Vir: <http://media.socialchange.net.au>, 2004

**Tabela 1:** MOA okvir in družbeni procesi (prilagojeno po Rotschildu)

|            |                 | motivacija             |                        |                               |                               |
|------------|-----------------|------------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
|            |                 | visoka                 |                        | nizka                         |                               |
|            |                 | priložnost             |                        | priložnost                    |                               |
|            |                 | visoka                 | nizka                  | visoka                        | nizka                         |
| sposobnost | visoka          | sprejemljiv za vedenje | nezmožen vedenja       | zavrača vedenje               | zavrača vedenje               |
|            | družbeni proces | izobraževanje          | trženje                | pravo                         | pravo, trženje                |
|            | nizka           | nezmožen vedenja       | nezmožen vedenja       | zavrača vedenje               | zavrača vedenje               |
|            | družbeni proces | izobraževanje, trženje | izobraževanje, trženje | izobraževanje, pravo, trženje | izobraževanje, pravo, trženje |

Vir: Binney, Hall, Shaw, 2003, str. 392.

**Slika 7:** Storitveni cvet in 8 skupin dodatnih storitev



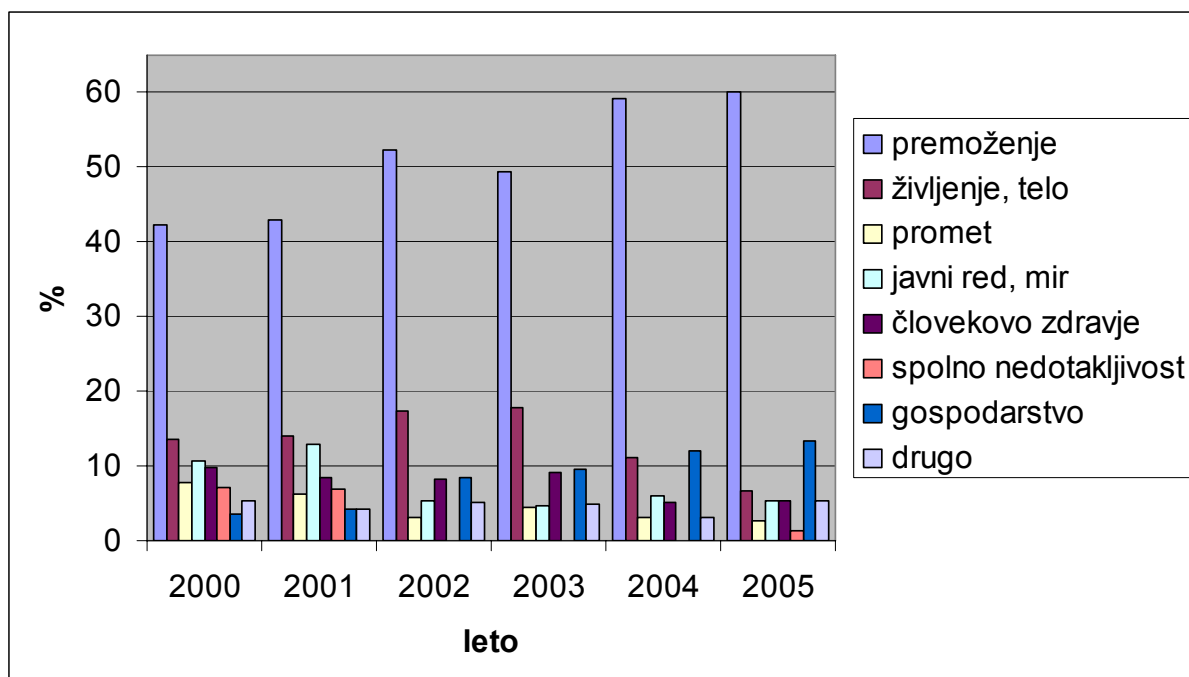
Vir: <http://www.ef.uni-lj.si>, 2005

**Tabela 2:** Prikaz kaznivih dejanj po letih

| leto                         | 2000       | 2001       | 2002       | 2003       | 2004       | 2005       |
|------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>kazniva dejanja zoper</b> |            |            |            |            |            |            |
| premoženje                   | 42,2       | 42,9       | 52,4       | 49,5       | 59,2       | 60         |
| življenje, telo              | 13,5       | 14,1       | 17,3       | 17,8       | 11,2       | 6,7        |
| promet                       | 7,7        | 6,3        | 3,1        | 4,4        | 3,1        | 2,7        |
| javni red, mir               | 10,7       | 13         | 5,3        | 4,7        | 6,1        | 5,3        |
| človekovo zdravje            | 9,8        | 8,4        | 8,2        | 9,1        | 5,1        | 5,3        |
| spolno nedotakljivost        | 7,2        | 6,8        | 0          | 0          | 0          | 1,3        |
| gospodarstvo                 | 3,5        | 4,2        | 8,5        | 9,6        | 12,1       | 13,3       |
| drugo                        | 5,4        | 4,3        | 5,2        | 4,9        | 3,2        | 5,4        |
| <b>skupaj</b>                | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

Vir: Letna poročila ZPKZ od leta 2000 do 2005.

**Slika 8:** Grafični prikaz kaznivih dejanj po letih



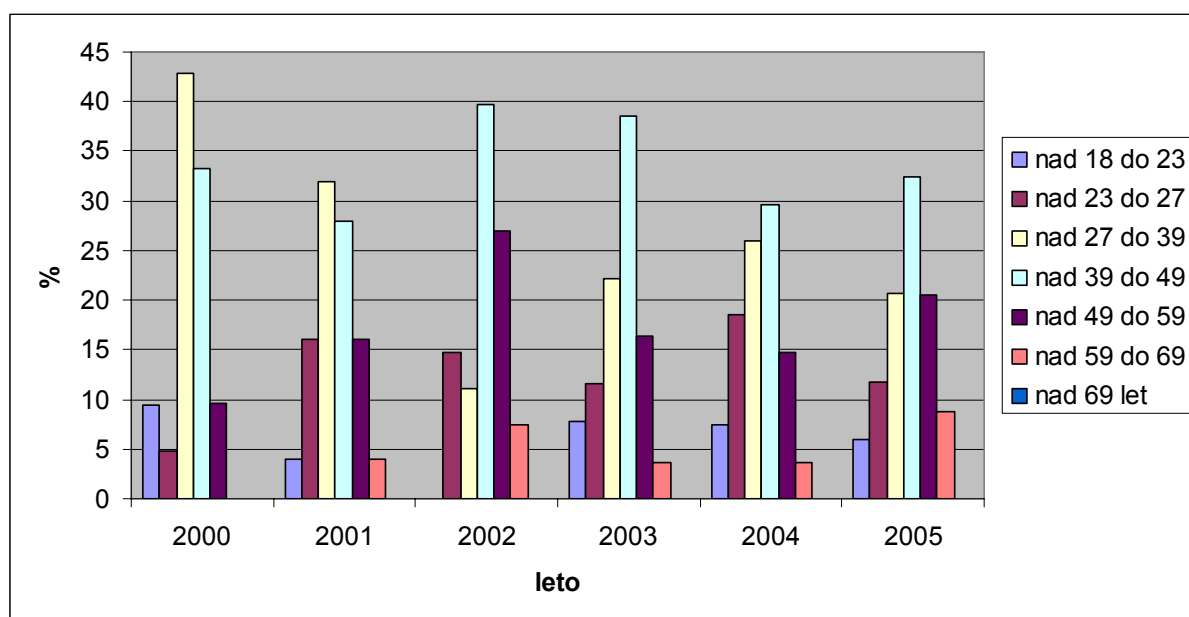
Vir: Letna poročila ZPKZ od leta 2000 do 2005.

**Tabela 3:** Gibanje starosti zapornic po letih

| leto           | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 |
|----------------|------|------|------|------|------|------|
| <b>starost</b> |      |      |      |      |      |      |
| nad 18 do 23   | 9,5  | 4    | 0    | 7,7  | 7,5  | 5,9  |
| nad 23 do 27   | 4,8  | 16   | 14,8 | 11,5 | 18,5 | 11,8 |
| nad 27 do 39   | 42,8 | 32   | 11,1 | 22,2 | 25,9 | 20,6 |
| nad 39 do 49   | 33,3 | 28   | 39,7 | 38,5 | 29,6 | 32,4 |
| nad 49 do 59   | 9,6  | 16   | 27   | 16,4 | 14,8 | 20,5 |
| nad 59 do 69   | 0    | 4    | 7,4  | 3,7  | 3,7  | 8,8  |
| nad 69 let     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| <b>skupaj</b>  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  |

Vir: Letna poročila ZPKZ od leta 2000 do 2005.

**Slika 9:** Grafični prikaz gibanja zapornic po letih



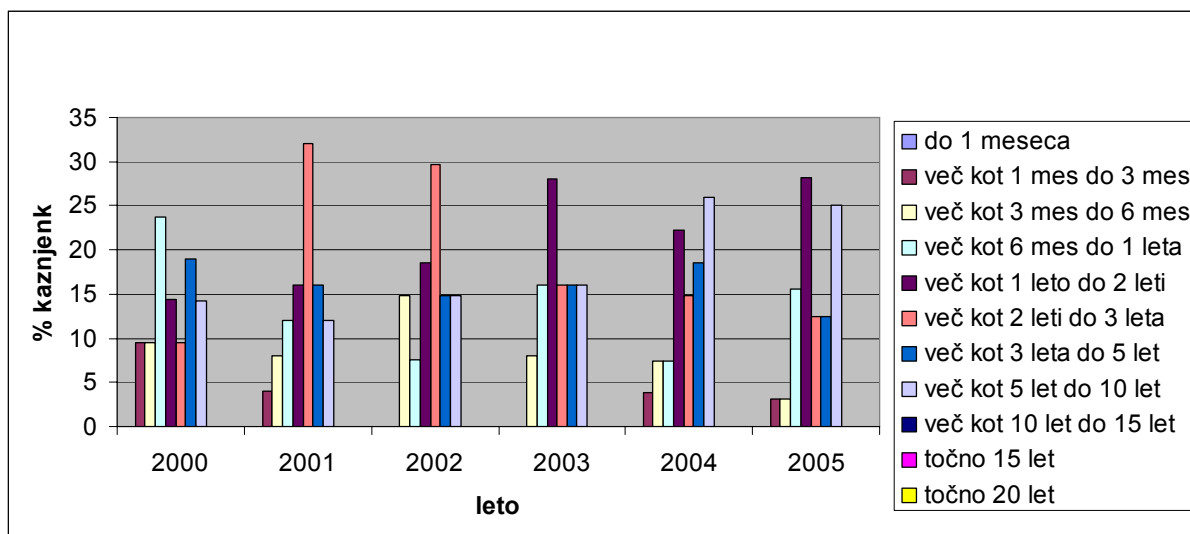
Vir: Letna poročila ZPKZ od leta 2000 do 2005.

**Tabela 4:** Gibanje dolžine kazni po letih

| leto                     | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 |
|--------------------------|------|------|------|------|------|------|
| <b>dolžina kazni</b>     |      |      |      |      |      |      |
| do 1 meseca              | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| več kot 1 mes do 3 mes   | 9,5  | 4    | 0    | 0    | 3,8  | 3,1  |
| več kot 3 mes do 6 mes   | 9,5  | 8    | 14,8 | 8    | 7,4  | 3,1  |
| več kot 6 mes do 1 leta  | 23,8 | 12   | 7,5  | 16   | 7,4  | 15,6 |
| več kot 1 leto do 2 leti | 14,4 | 16   | 18,5 | 28   | 22,2 | 28,2 |
| več kot 2 leti do 3 leta | 9,5  | 32   | 29,6 | 16   | 14,8 | 12,5 |
| več kot 3 leta do 5 let  | 19   | 16   | 14,8 | 16   | 18,5 | 12,5 |
| več kot 5 let do 10 let  | 14,3 | 12   | 14,8 | 16   | 25,9 | 25   |
| več kot 10 let do 15 let | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| točno 15 let             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| točno 20 let             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| skupaj                   | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  |

Vir: Letna poročila ZPKZ od leta 2000 do 2005.

**Slika 10:** Grafični prikaz gibanja dolžine kazni po letih



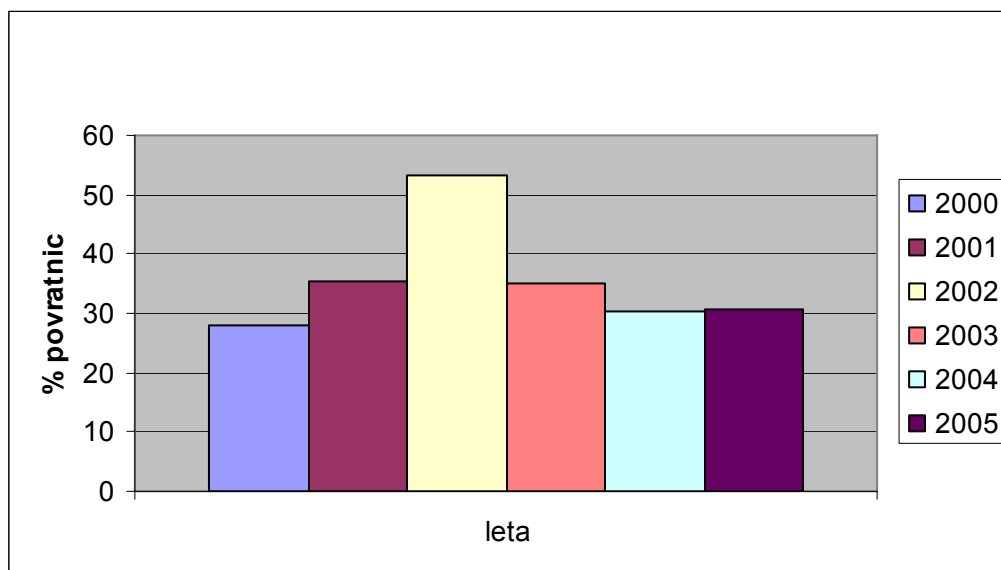
Vir: Letna poročila ZPKZ od leta 2000 do 2005.

**Tabela 5:** Gibanje števila (deleža) povratnic po letih

| leto                  | 2000      | 2001      | 2002      | 2003      | 2004      | 2005      |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| število povratnic (%) | 12 (27,9) | 21 (35,5) | 17 (53,1) | 13 (35,1) | 10 (30,3) | 15 (30,6) |

Vir: Letna poročila ZPKZ od leta 2000 do 2005.

**Slika 11:** Grafični prikaz gibanja števila (deleža) povratnic po letih



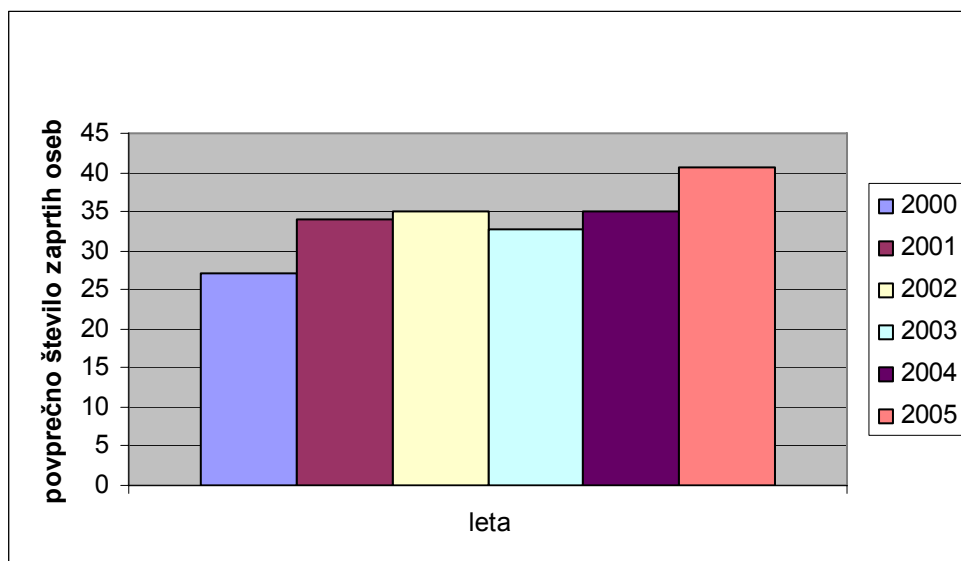
Vir: Letna poročila ZPKZ od leta 2000 do 2005.

**Tabela 6:** Gibanje povprečnega stanja zaprtih oseb po letih

| leto                          | 2000 | 2001  | 2002  | 2003  | 2004  | 2005  |
|-------------------------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| povprečno stanje zaprtih oseb | 27   | 34,03 | 35,08 | 32,61 | 35,15 | 40,74 |

Vir: Letna poročila ZPKZ od leta 2000 do 2005.

**Slika12:** Grafični prikaz povprečnega stanja zaprtih oseb po letih



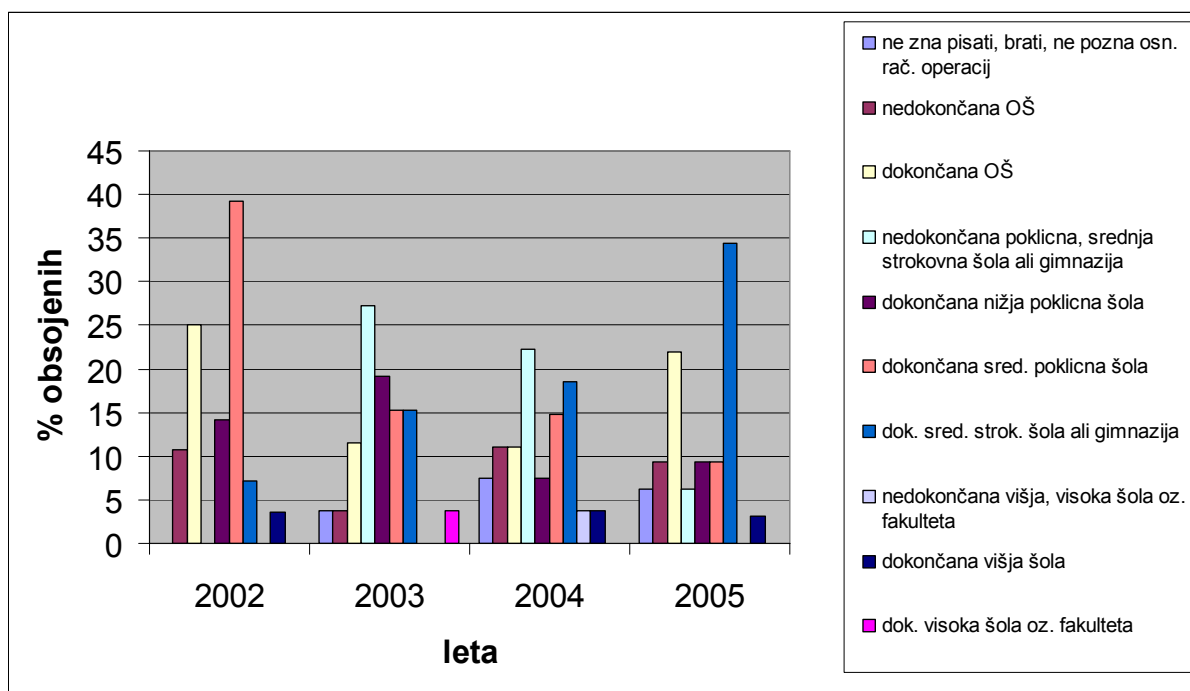
Vir: Letna poročila ZPKZ od leta 2000 do 2005.

**Tabela 7:** Gibanje šolske izobrazbe po letih

| šolska izobrazba/leto                                      | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 |
|------------------------------------------------------------|------|------|------|------|
| ne zna pisati, brati, ne pozna osn. rač. operacij          | 0    | 3,8  | 7,4  | 6,2  |
| nedokončana OŠ                                             | 10,7 | 3,8  | 11,1 | 9,4  |
| dokončana OŠ                                               | 25   | 11,5 | 11,1 | 21,9 |
| nedokončana poklicna, srednja strokovna šola ali gimnazija | 0    | 27,3 | 22,3 | 6,2  |
| dokončana nižja poklicna šola                              | 14,2 | 19,2 | 7,4  | 9,4  |
| dokončana sred. poklicna šola                              | 39,3 | 15,3 | 14,8 | 9,4  |
| dok. sred. strok. šola ali gimnazija                       | 7,2  | 15,3 | 18,5 | 34,4 |
| nedokončana višja, visoka šola oz. Fakulteta               | 0    | 0    | 3,7  | 0    |
| dokončana višja šola                                       | 3,6  | 0    | 3,7  | 3,1  |
| dok. visoka šola oz. fakulteta                             | 0    | 3,8  | 0    | 0    |
| SKUPAJ                                                     | 100  | 100  | 100  | 100  |

Vir: Letna poročila ZPKZ od leta 2000 do 2005.

**Slika 13:** Grafični prikaz gibanja šolske izobrazbe po letih



Vir: Letna poročila ZPKZ od leta 2000 do 2005.

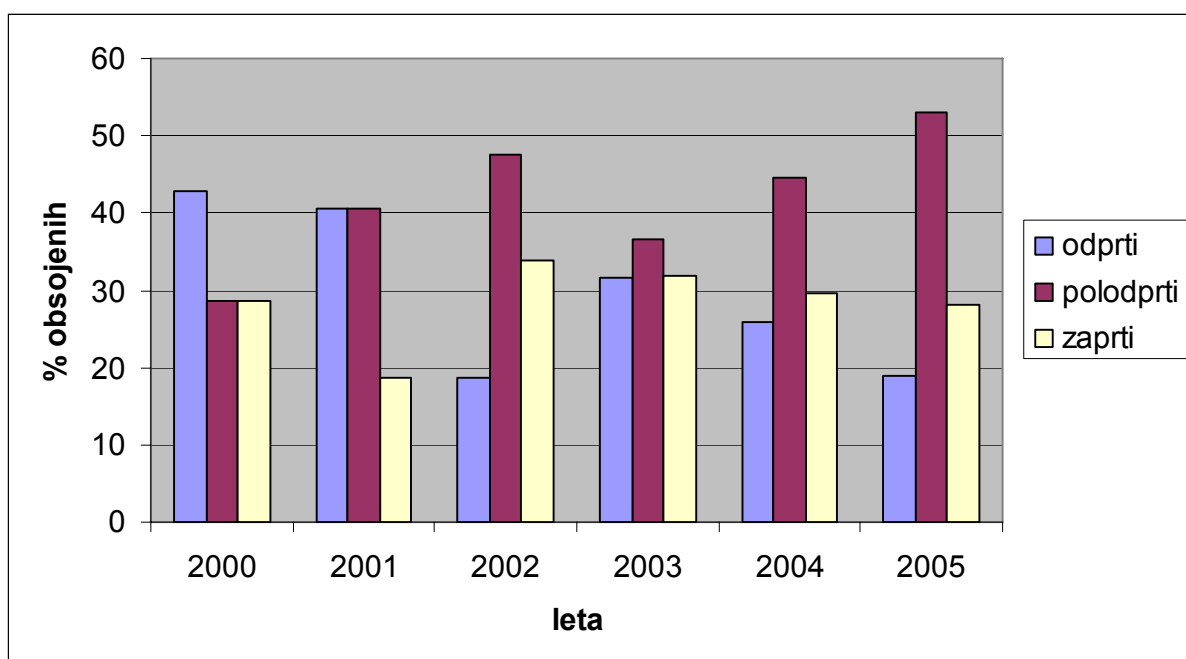


**Tabela 8:** Razporeditev obsojenk v režime po letih

| režim/leto | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 |
|------------|------|------|------|------|------|------|
| odprti     | 42,8 | 40,7 | 18,6 | 31,7 | 25,9 | 18,8 |
| polodprti  | 28,6 | 40,7 | 47,5 | 36,5 | 44,5 | 53,1 |
| zaprti     | 28,6 | 18,6 | 33,9 | 31,8 | 29,6 | 28,1 |
| skupaj     | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  |

Vir: Letna poročila ZPKZ od leta 2000 do 2005.

**Slika 14:** Grafični prikaz gibanja obsojenk po letih



Vir: Letna poročila ZPKZ od leta 2000 do 2005.

## **Priloga 2: Pogovor z ga. Olgo Perharc:**

### ***1. Kakšna je vaša povezeva z ZPKZ Ig? Kakšno je bilo vaše delovno mesto? Koliko časa ste bili tam zaposleni?***

Leta 1981 sem nastopila na mesto pedagoga v ZPKZ Ig, kot diplomantka pedagogike in psihologije. Moje področje dela je bilo izobraževanje obsojenk, razpolaganje z njihovim prostim časom in na splošno pogovor z njimi. Na Igu sem od leta 1981 delala 17 let, vmes pa sem dokončala še specializacijo glede obravnave odvisnih od drog in alkohola v okviru medicinske fakultete. Nato sem še nadaljnih 5, 6 let delala dela na Igu, kot terapevt za obravnavo ljudi odvisnih od drog in alkohola. Leta 1998 pa sem začela z delom na upravi za izvrševanje kazenskih sankcij. Delam še vedno na istem področju, delo pa usklajujem med dvema sistemoma, torej med Pravosodnim in Ministrstvom za zdravje, kot koordinator izvajanja zdravstvenega varstva v zaporih. Zadnje dve leti vodim tudi oddelek za tretma, kar pomeni, da koordiniram delo vseh strokovnih delavcev, torej sociologov, pedagogov in psihologov. V sistemu torej delam že nekako 25, 26 let.

### ***2. Ste v tem času opazili kakšne značilne lastnosti žensk v zaporu?***

***Je bilo opaziti kakšne posebnosti, odstopanja glede na prejšnje generacije?***

***Se je pojavil kak trend, se je kaj drastično spremenilo oz. okrepilo?***

Zelo velik vpliv na klimo v zaporu je imel prihod odvisnih od drog. To je pomenilo nove pristope k zdravljenju odvisnosti in obravnave obsojenk, saj so te v povprečju dosti bolj nasilne od drugih. Pojavil se je tudi črni trg prekupčevanja mamil v zaporih. Ženske v zaporih dandanes postajajo vedno bolj izobražene, razgledane. Tudi kazniva dejanja postajajo bolj prefinjena.

***So obstajali primeri, da so brezdomci nalašč naredili kaznivo dejanje, da so bili pod streho?***

Pojavljale so se tudi brezdomke, za katere smo urejali nastanitve v samskih domovih in drugih azilih, a tam niso zdržale, ker so bile vajene ulice. Bile so najbolj hvaležne zapornice, najbolj vesele pa so bile toplega čaja in kruha. Bilo je veliko takih primerov, ko so naredile čim več prekrškov, da so bile lahko pozimi na toplem.

### ***3. Kako so ženske sprejemale fizični izgled gradu – ni ravno tipičen zapor, deluje precej domač. So se pojavila kakšna mnenja?***

Imenovale so ga sanatorij, v njem so se dobro počutile. Tudi po prestani kazni so se nekatere vračale in hodile na obiske. Z nekaterimi imam še vedno pisne stike.

### ***4. Kakšne so socioterapevtske oblike dela v ZPKZ Ig? Lahko na kratko razložite?***

***Kaj pomeni horizontalna komunikacija? Ali delo z zaprtimi poteka v vseh zaporih enako?***

Da, v vseh zaporih je potek dela z zaprtimi enak. Pred 70imi leti prejšnjega stoletja, v zaporih ni bilo socioterapevtskih oblik. Šlo je le za ukaze s strani pazniške službe, torej opravila, ki jih je bilo potrebno izvršiti, sledila pa je kontrola. V 70ih letih se je metoda socioterapije začela

izvajati prav na Igu in se je imenovala Ižanski eksperiment, izvajati se je začela metoda dela, ki je bila prej prisotna v vzgojnih zavodih. Osnova socioterapevtske metode je dialog, vzpostavljanje odnosa s človekom, z učinkom popravljanja vedenja (agresivno vedenje, odvisnosti itd.). Ta oblika dela je leta 1986 postala tudi uradna oblika dela z zaprtimi osebami, vendar je potrebno razumeti, da je terapevtski učinek možen le do ene meje, saj ne gre za psihoterapijo. Izvaja se individualno delo, na dnevni ravni, poteka kot zaseben pogovor, je pa prostovoljne narave, namreč, ko obsojenka začuti neko stisko, potrebo po pogovoru. Druga oblika so male skupine, ki so vsebovale 15 do 20 oseb. Dobivale smo se ponavadi ponedeljek in torek popoldne. Pogovor je potekal na katerokoli temo, brez prerekanja. Šlo je za odslikovalno metodo, ogledalo drug drugemu torej horizontalni način komuniciranja. V primeru, da sem jaz izrazila mnenje o obnašanju določene obsojenke, sem dopuščala, da je tudi ona povedala meni svoje mnenje o mojem vedenju. Gre za enakovrednost oseb v pogovoru. Zavedati se je tudi treba, da nekatere osebe zelo nerade govorijo o sebi in jih ne smemo in tudi ne moremo prisiliti v to. S pojavom zakona o varovanju podatkov, so se tovrstni pogovori ukinili. Sedaj se pogovarjajo o nevtralnih temah, npr. o praznovanjih, novostih v sistemu itn. Udeležba na skupinah je postala prostovoljna. Tretja oblika dela pa so sestanki domske skupnosti, kjer so poleg obsojenih prisotni še vsi zaposleni. Ne uporablja se več oznake socioterapija, ampak se je uvedel izraz reintegracije nazaj v družbo. Pomoč pri vklapljanju nazaj v družbo, vrnitev v svobodno življenje, kar pa zajema tudi iskanje službe nastanitev itn. Gre nekako za dajanje možnosti osebi, da se popravi.

#### ***Na podlagi česa ste razporejali obsojenke v skupine?***

Na začetku so bile skupine zelo heterogene. Vsaka obsojenka je morala biti vključena v eno od skupin. Kriteriji pa so bili, da niso bile v eni skupini vse z dolgimi kaznimi, da ni bilo v eni skupini veliko destruktivnih, agresivnih oseb, saj lahko vodja skupine obvlada samo eno, največ dve taki osebi naenkrat. Danes takih oseb ne sprejemajo več na male skupine. Število oseb v skupini je moralo biti enakomerno porazdeljeno med izvajalce. Kasneje, ko se je začelo obravnavati posamezne motnje, smo oblikovali t.i. homogene skupine, jaz konkretno sem obravnavala v skupini osvisne od alkohola. Psihologinja je obravnavala npr. odvisne od drog. Ostale pa smo razporedili po že prej omenjenih kriterijih in glede na to, kaj se na skupinah dela.

#### ***Kako ste jih razdelili med strokovno osebje (psiholog, sociolog, pedagog), na podlagi česa?***

To se je razporejalo glede na sposobnosti in izkušnje strokovnih delavcev.

#### ***V poročilih je omenjena kot slabost heterogenost skupin. Zakaj so bile heterogene? Je bilo to za kaj dobro? Ste poskusili narediti homogene?***

Primer zelo homogene skupine sem imela, namreč, v skupini sem imela samo obsojenke s kratkimi kaznimi, do treh mesecev. Problem je nastal, ker se nismo imele časa spoznati, kar pa je ključno za graditev odnosa. Kar naprej smo se spoznavale in poslavljale. Heterogenost pa nudi tudi širši zorni kot.

#### ***Proces prevzgoje? Potek?***

Individualno delo poteka tako rekoč neprestano. Ko pride obsojenka v zavod se najprej naredi psihološka, socialna, zdravstvena in pedagoška diagnoza. Že na začetku se jo povpraša od kje

prihaja, koga ima zunaj, s kom bo imela kontakte. Naša služba se z njimi poveže in utrjuje oz na novo obudi te vezi, slednje se največkrat pokaže v primerih odvisnikov od drog, ko družina nad njimi obupa. S tem na nek način vsako posameznico vračamo v družbo že med prestajanjem kazni. Na podlagi tega se za vsako obsojenko pripravi individualni program tretmaja. Ta obsega namestitvev na oddelek, določi se režim in soba. Določi se ali bo delala v delavnici, zunaj ali pri prejšnjem delodajalcu, ponudi se ji programe izobraževanja in interesne dejavnosti, s katerimi se lahko zamoti. Po potrebi se določi tudi posebne oblike obravnave, v primeru da gre za odvisnost od drog, alkohola, kajenje ali motnje hranjenja. Opredele se tudi, s katerimi svojci bo obsojena imela stike, določi se ji ugodnosti, kdaj bo lahko koristila prvi prosti izhod in dodeli se ji svetovalca. Tekom kazni se preverja tudi, kakšen je odnos obsojene do kaznivega dejanja, ki ga je storila, torej ali vrača škodo. Med prestajanjem je zelo pomembno tudi sodelovanje s CSD, ki ji pomaga tudi pri vrnitvi domov. S svojim programom tretmaja se mora obsojena strinjati, to pa potrdi s svojim podpisom. Po tem sistemu smo tudi drugačni od ostalih evropskih držav.

##### **5. Kakšen pristop ste uporabili, da bi spodbudili spremembo vedenja pri večini obsojenih?**

Vrhovna vrednota vseh zaprtih oseb je bila in bo prosti izhod. To je edina prava motivacija. Kot podporo in vzpodbudo pa smo uporabljali tudi družino.

***Povratnice – kaj je bil v največ primerih razlog povratništva oz. neuspeha (je možno, da ni bila prava taktika terapije, ali so vzroki drugje – ni močne volje)?***

Povratništvo je sindrom. Težko bi rekli, da je bil zapor kriv za to. Glede na moje izkušnje so bile povratnice v večini tiste, ki so bile obsojene na kratko kazen in so storile dejanje zoper premoženje, namreč tatvine, vlomi, torej nek vir preživetja. V času mojega delovanja v ZPKZ Ig je bilo največ povratnic pripadnic subkultur, namreč Romkinj. Nikoli pa ni bilo povratnic, ki so storile dejanje zoper življenje.

***Kako ste sledili/ocenjevali izboljšanje posamezničinega obnašanja oz. uspešnost terapij?***

Posebni ocenjevanih metod ni bilo. Ocenjevalo se je vedenje na delu, v šoli, v skupinah in v prostem času. Vsi zaposleni, ki so imeli stik z obsojenimi so povedali svoje mnenje o vsaki posameznici in na podlagi tega smo določevali uspešnost našega dela. Oblikovali smo neko mnenje vzponov in padcev. Mnenja smo beležili, prav posebnih metod določevanja uspešnosti pa nismo imeli.

##### **6. Slabosti, prednosti notranjega okolja (interne javnosti, sposobnost osebja, primanjkljaj kadra,...)**

Kot oviro lahko navedem zakon, sploh v tem času, ko prehajamo na evropske standarde. V zavodu se odnosi nič več ne gojijo na zaupanju, včasih so bila vhodna vrata vedno odprta, saj se je obsojenim na odprtem oddelku, te so namreč imele dostop do tja, zaupalo, da ne bodo pobegnile in tudi res niso. Danes je vse pod nadzorom.

Slabost je tudi možnost osebne zamere, ki se lahko kaj hitro naredi s strani obsojene, takrat se bojiš za lastno varnost in traja dokler ne rešiš konflikta.

**7. *Kdaj so se uvedli prosti izhodi? Je bilo kaj pritožb s strani prebivalcev? Jih imajo vsi zapori?***

V začetku 80ih let so se postopno začeli uvajati kot del socioterapije. Da, prosti izhodi so v vseh zaporih v Sloveniji. Protesta prebivalcev na Igu ni bilo. So pa dali vedeti z zmerjanjem obsojenk na avtobusih ali ob katerikoli priložnostih srečanja, da ne odobravajo njihovega početja. Neodobravanje posameznikov je bilo zaznano, upora celotnega kraja pa ni bilo.